Guia do Usuário

Contact Center Express Desktop

Versão 3.0 - Edição 0

Contact Center Express

Printed on 19 October, 2006

© 2006 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

Aviso

Embora esforços razoáveis tenham sido feitos no sentido de garantir a completude e precisão das informações contidas neste documento no momento da impressão, a Avaya Inc. não assume nenhuma responsabilidade por eventuais erros. Versões futuras deste documento poderão incorporar alterações e correções.

Isenção de responsabilidade sobre a documentação

A Avaya Inc. não se responsabiliza por modificações, acréscimos ou exclusões feitas à versão original publicada deste documento, a menos que tais modificações, acréscimos ou exclusões tenham sido realizadas pela Avaya.

Isenção de responsabilidade sobre links

A Avaya Inc. não se responsabiliza pelo conteúdo ou pela confiabilidade de sites vinculados mencionados em qualquer ponto deste documento, como também não endossa necessariamente os produtos, serviços ou informações neles descritos(as) ou oferecidos(as). Não podemos garantir que esses links funcionarão todo o tempo e não temos nenhum controle sobre a disponibilidade das páginas vinculadas.

Licença

O USO OU A INSTALAÇÃO DO PRODUTO INDICA QUE O USUÁRIO FINAL ACEITA OS TERMOS AQUI ESTABELECIDOS E OS TERMOS GERAIS DE LICENCIAMENTO DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA EM http://support.avaya.com/LicenseInfo/ ("GENERAL LICENSE TERMS" - TERMOS GERAIS DE LICENCIAMENTO). SE NÃO DESEJAR ACATAR TAIS TERMOS, DEVOLVA O(S) PRODUTO(S) AO PONTO DE VENDA EM ATÉ 10 (DEZ) DIAS A CONTAR DA COMPRA/ENTREGA PARA OBTER A RESTITUIÇÃO OU O CRÉDITO RELATIVO AO VALOR PAGO.

A Avaya concede ao Usuário Final uma licença dentro do escopo dos tipos de licença descritos abaixo. O número aplicável de licenças e unidades de capacidade para os quais a licença é concedida será 1 (um), a menos que um número diferente de licenças ou unidades de capacidade seja especificado na Documentação ou em outros materiais disponíveis ao Usuário Final. Processador Designado" significa um dispositivo de computação único. "Servidor" significa um Processador Designado que hospeda um aplicativo acessível a diversos usuários. "Software" significa o programa de computador em código-objeto, originalmente licenciado pela Avaya para utilização do Usuário Final em forma de Produto independente ou pré-instalado no Hardware. "Hardware" significa o Produto de hardware padrão, originalmente vendido pela Avaya para utilização do Usuário Final.

Tipo(s) de licença:

Concurrent User License (CU - Licença de Usuários Simultâneos). O usuário final pode instalar e usar o Software em vários Processadores Designados ou em um ou mais Servidores, desde que somente o número licenciado de Unidades acesse ou use o Software em dado momento. Uma "Unidade" significa a unidade na qual a Avaya, exclusivamente a seu critério, baseia os preços de suas licenças e que pode ser, sem limitação, um agente, uma porta ou um usuário, uma conta de email ou de correio de voz no nome de uma pessoa ou cargo de empresa (p. ex., webmaster ou suporte) ou um item de diretório no banco de dados administrativo utilizado pelo Produto que permite ao usuário fazer interface com o Software. As Unidades podem se vincular a um Servidor identificado específico.

Direitos autorais

Exceto nos casos em que haja determinação expressa em contrário, o Produto está protegido por leis de direitos autorias e outras que defendem os direitos de propriedade. A reprodução, transferência e/ou o uso não autorizado podem constituir um delito criminal, e civil, de legislação aplicável.

Componentes de terceiros

Certos programas ou partes de programas incluídos no Produto podem conter software distribuído segundo contratos com terceiros (“Third Party Components” - Componentes de Terceiros), que podem conter termos que expandem ou limitam os direitos de uso de certas partes do Produto (“Third Party Terms” - Termos de Terceiros). As informações que identificam Componentes de Terceiros e os Termos de Terceiros a eles aplicáveis encontram-se disponíveis no site da Avaya em: ***http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/*** http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/

Intervenção de fraude da Avaya

Caso suspeite estar sendo vítima de alguma fraude tarifária e precise de suporte ou assistência técnica, ligue para a Linha Direta de Intervenção de Fraude do Centro de Serviços Técnicos através do número 1-800-643-2353 (nos Estados Unidos e no Canadá). As vulnerabilidades de segurança com Produtos Avaya devem ser relatadas à Avaya através de email para: securityalerts@avaya.com.

Para obter outros telefones de suporte, consulte o site da Avaya: ***http://www.avaya.com/support*** http://www.avaya.com/support

Marcas comerciais

Avaya é marca comercial da Avaya Inc.

Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

Suporte da Avaya

A Avaya fornece um número de telefone para relato de problemas ou para dúvidas quanto ao centro de contato a ser utilizado. O telefone de suporte é 1-800-242-2121 (nos Estados Unidos). Para obter outros telefones de suporte, consulte o site da Avaya: ***http://www.avaya.com/support*** http://www.avaya.com/support

Para obter a versão mais atual dos documentos, visite o site de suporte da Avaya: ***http://www.avaya.com/support*** http://www.avaya.com/support.

Conteúdo

Capítulo 1

Prefácio 7

Base de conhecimento 7

Introdução 8

O que é o Contact Center Express Desktop? 9
Licenciamento....12
Registro de erros....14

Requisitos do sistema 15

Suporte a idiomas 16
Windows XP Professional SP2....17
Especificações do Contact Center Express 18

Instalação 22

Instalar o aplicativo....23

Configuração 24

Visão geral da configuração 25
Parâmetros configuráveis....27
Conexão remota do .Net 44
Personalizar o idioma 44
Configuração de Work Codes....48

Operação 49

Iniciar o Contact Center Express Desktop 50
Interface do Contact Center Express Desktop 51
Redimensionar janela 53
Encaixar janela de ferramenta 54
Ocultar janela de ferramenta....55
Exibir janela de ferramenta em forma de documento com guia 57
Navegar pela tela 58
Criar grupos verticais de itens de trabalho....58
Criar grupos horizontais de itens de trabalho 60
Exibir registro de erros 62
Exibir Ajuda do aplicativo....63
Atualizar configuração....64
iClarity....64
Media Director....68
Session Notes (Notas da Sessão) 69
Telefonia....70
Usuário 72

Voz 74

Telefonia 77

Fazer ligação 78
Fazer ligação em meio a outra ligação 80
Terminar ligação 81
Atender ligação 82
Atender ligação em meio a outra ligação 84
Reter ligação 85
Enviar tons DTMF 86
Transferir ligação 87
Colocar ligação em conferência 89
Desligar-me da ligação 92
Desconectar outro participante 93
Enviar Todas Ligações 94
Encaminhar ligações 95
Acessar o correio de voz 96
Entrar em Habilidades 97
Utilização do iClarity 99
Gerenciar ligações com o iClarity 100
Alterar configurações do iClarity 101

Directory 103

O que é o Directory? 104
Contact Database 105

Navegar pela tabela....107
Exibir todo o diretório....109
Visão geral do recurso de procura....110
Procurar nome....112
Procurar um número de telefone....116

Notas de sessão 117

O que são notas de sessão?....118
Usar notas de sessão....119

Janela History (Histórico) 121

O que é a janela History (Histórico)?....122
Usar a janela History (Histórico)....123

Janela Presence (Presença) 124

O que é a janela Presence (Presença)?....125
Usar a janela Presence (Presença)....127

Multimídia 129

Processar itens de trabalho de email....130
Processar itens de trabalho de Preview Contact....138
Processar itens de trabalho de bate-papo via Web....143
Processar itens de trabalho do MSN Messenger....151
Processar itens de trabalho do AOL Instant Messenger....160
Processar itens de trabalho de SMS....170

Glossary of Terms 176

Índice 177

CAPÍTULO 1

Prefácio

Este capítulo fornece informações para ajudá-lo a usar este documento.

Neste Capítulo

Base de conhecimento 7

Base de conhecimento

Para obter informações sobre erros e atualizações relacionados a este documento, visite a ***Base de Conhecimento do Avaya Contact Center Express*** (http://support.avayacontactcenterexpress.com).

CAPÍTULO 2

Introdução

Neste Capítulo

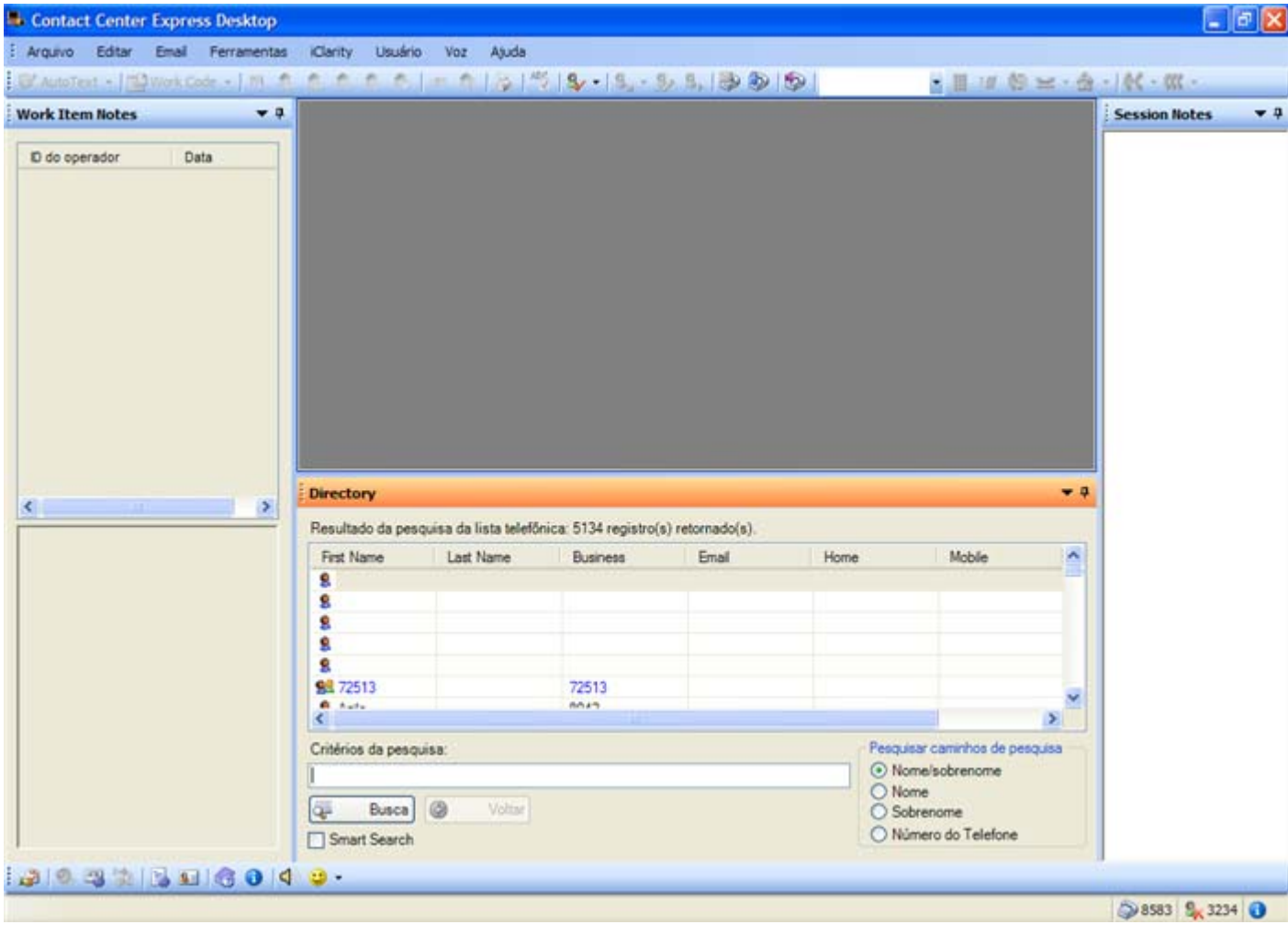
O que é o Contact Center Express Desktop? 9
Licenciamento 12
Registro de erros..... 14

O que é o Contact Center Express Desktop?

O Contact Center Express Desktop é o principal aplicativo de área de trabalho do Contact Center Express para a apresentação de itens de trabalho multimídia a agentes. O Contact Center Express Desktop utiliza uma arquitetura de plug-ins para apresentar aos agentes tudo que precisam em uma tela. Através desse aplicativo, os agentes podem responder a itens de trabalho de clientes que fazem contato por bate-papo via Web, MSN Messenger, AOL Instant Messenger, SMS, email ou telefone.

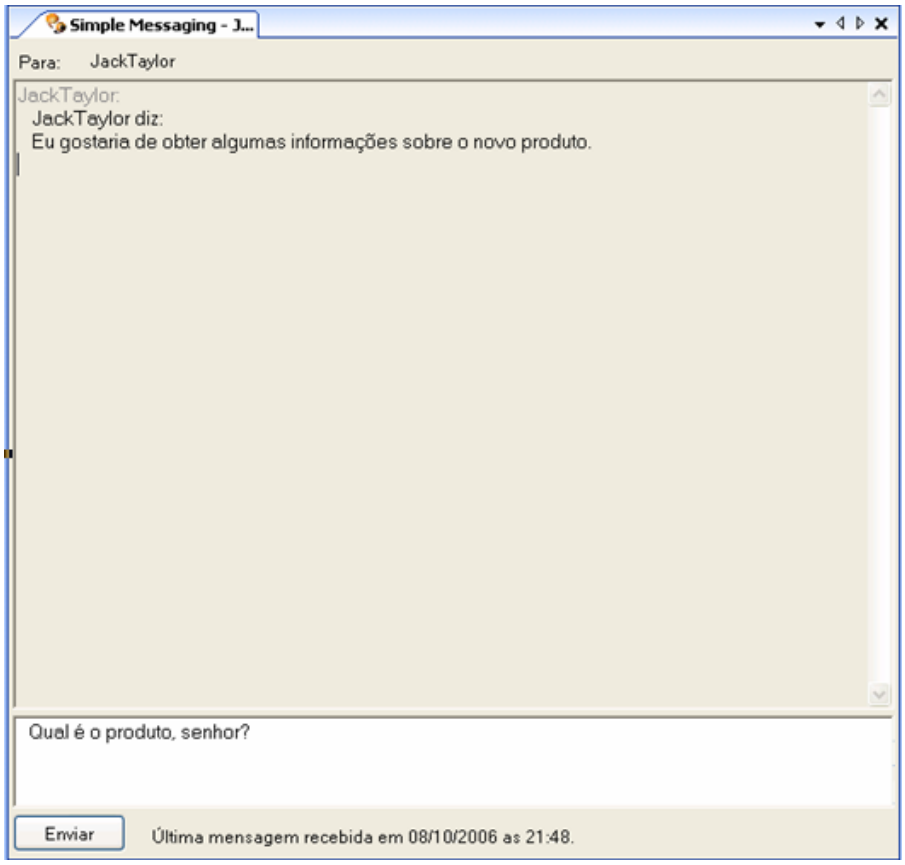
Sem sair da tela de trabalho, os agentes podem procurar um telefone ou endereço de email em um diretório, registrar observações de clientes, inserir autotexto, verificar a ortografia de um documento ou imprimir itens de trabalho. O Contact Center Express Desktop também distribui registros de clientes mantidos internamente para os agentes, solicitando que façam contato com os clientes por telefone. O programa também permite que os agentes acessem aplicativos externos dentro de sua interface (por exemplo, o Internet Explorer), para que não precisem minimizar a tela de trabalho.

O Contact Center Express Desktop também pode ser configurado para iniciar aplicativos externos em uma tela separada. O aplicativo pode ser diferente, dependendo do tipo de item de trabalho e da tarefa necessária.

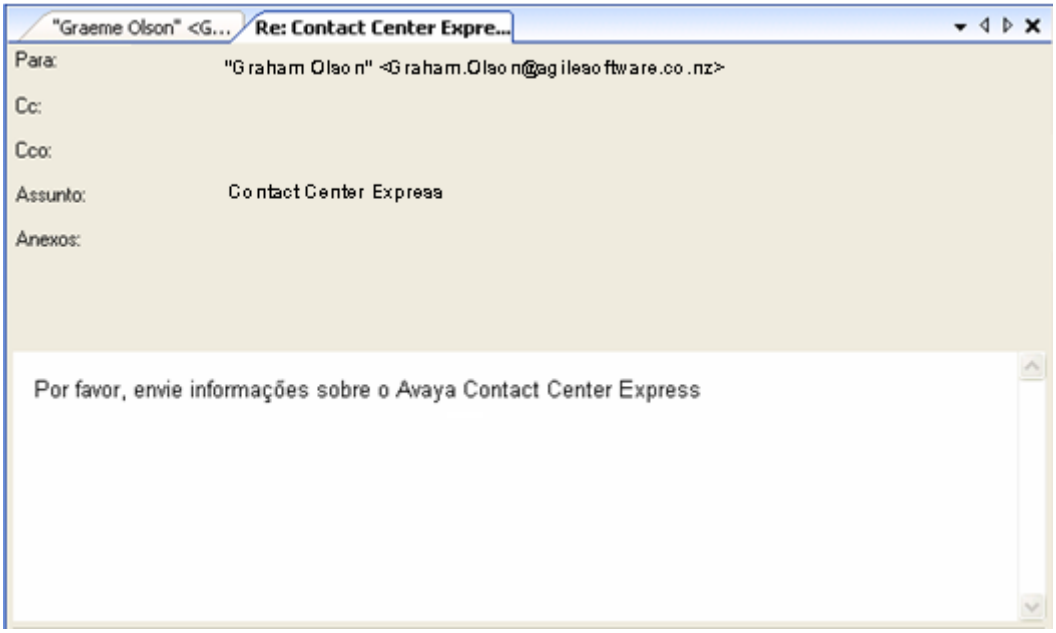


A tecnologia multimídia do Contact Center Express faz com que os emails, os textos de SMS da telefonia móvel e as consultas de clientes via Web sejam misturados às ligações telefônicas recebidas. Os clientes usufruem dos mesmos benefícios de fila de prioridade e distribuição para agentes com habilidades e conhecimentos relevantes.

Este item de trabalho foi recebido de um cliente através do MSN Messenger:


Simple Messaging - J...
Para: JackTaylor
JackTaylor:
JackTaylor diz:
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Qual é o produto, senhor?
Enviar
Última mensagem recebida em 08/10/2006 as 21:48.

Este item de trabalho foi recebido de um cliente através de email:



O Contact Center Express Desktop também oferece um conjunto completo de funções de telefonia, o que significa que o usuário pode usar a tela e o mouse para:

- Fazer uma ligação

- Atender uma ligação
- Terminar uma ligação
- Reter uma ligação
- Desviar ligações
- Enviar tons DTMF
- Transferir uma ligação
- Fazer uma ligação de conferência com até seis participantes
- Desconectar a si mesmo ou terceiros de uma ligação de conferência
- Encaminhar todas as ligações recebidas para o correio de voz ou para outro ramal

E mais, se sua empresa optar por integrar o Avaya iClarity ao Contact Center Express Desktop, os agentes poderão executar suas tarefas de telefonia usando a funcionalidade VoIP (voz por IP). Quando o agente faz ou recebe uma ligação, o iClarity permite que o profissional converse com o outro usuário através de um fone de ouvido conectado ao PC ou através do microfone e dos alto-falantes do computador.

Multimedia Suite

O Contact Center Express Desktop interage com o Media Director, o Media Proxy e os seguintes media stores e gateways de mídia:

- Email Media Store
- Preview Contact Media Store
- Simple Messaging Media Store
- Web Chat Gateway
- MSN Messenger Gateway
- AOL Instant Messenger Gateway
- Short Message Service Gateway

Para obter informações detalhadas sobre como os itens de trabalho são gerados e repassados aos agentes, consulte o *Media Director User Guide*.

Licenciamento

Para usar toda a gama de funcionalidades do Contact Center Express Desktop (voz e multimídia), você precisa adquirir uma chave de licença CCE Multimedia com licenças de execução suficientes para o número de agentes que utilizam o Contact Center Express Desktop e uma chave de licença CCE Voice com o mesmo número de licenças de execução.

Para usar apenas o recurso de voz do Contact Center Express Desktop, você só precisará adquirir uma chave de licença CCE Voice com licenças de execução suficientes para englobar o número de agentes que utilizam o Contact Center Express Desktop.

Se desejar integrar o Avaya iClarity ao Contact Center Express Desktop, você também precisará adquirir uma chave de licença CCE IClarity com licenças de execução suficientes para englobar o número de agentes que utilizam o Contact Center Express Desktop com o iClarity.

A chave de licença é adicionada ao License Director (um depósito central de todas as licenças do Contact Center Express) através do Application Management Service do conjunto.

Para obter informações sobre como adicionar uma chave de licença ao License Director, consulte o *Application Management Service User Guide*.

Nota: você pode solicitar uma licença de avaliação gratuita para dez usuários com duração de 30 dias através do ***site do Avaya Contact Center Express*** (http://www.avayacontactcenterexpress.com). A chave de licença de avaliação será enviada por email. Ao término do período de avaliação, será preciso comprar licenças para continuar a usar o conjunto de aplicativos Contact Center Express.

Mensagens de erro de licenciamento

Quando o Contact Center Express Desktop for iniciado, será exibida uma mensagem de erro se:

- A licença não tiver sido configurada através do Application Management Service.
- A licença for somente de avaliação e já tiver expirado.
- O número de licenças de execução solicitado ultrapassar o número total de licenças adquiridas.
- O servidor que executa o License Director ou o próprio License Director não estiver disponível.

Para obter mais informações sobre como o Contact Center Express Desktop interage com o License Director, consulte o *License Director User Guide*.

Registro de erros

O Contact Center Express Desktop registra informações de erros relativos a sua própria operação em uma série de arquivos de log.

Para cada dia da semana, é criado um novo arquivo de log. O nome do arquivo de log identifica com clareza o aplicativo e o dia da semana, por exemplo, MonASGUIHost.log.

Quando atinge o limite de tamanho especificado em sua configuração, o registro de erros é arquivado e um novo é criado. (Nota: o arquivamento armazena somente um registro de erros. Se um segundo arquivo de log atingir o tamanho máximo especificado, ele substituirá o anteriormente arquivado.)

Os tipos de erros registrados pelo log são determinados pelo nível de registro recuperado dos dados de configuração do aplicativo. Os níveis de registro de erros são:

- None. Nenhum registro de erros é executado.
- Information. Registra erros fatais, importantes e secundários, além de informações de rastreamento.
- Minor. Registra erros fatais, importantes e secundários.
- Major. Registra erros fatais e importantes.
- Fatal. Registra somente erros fatais.

Cada arquivo registra o nível de registro selecionado e dados de data, hora, local e descrição de cada erro ocorrido.

Os arquivos de log são automaticamente salvos na pasta de trabalho do aplicativo (a mesma do que a do arquivo executável).

CAPÍTULO 3

Requisitos do sistema

Neste Capítulo

Suporte a idiomas 16
Windows XP Professional SP2..... 17
Especificações do Contact Center Express..... 18

Suporte a idiomas

O Contact Center Express Desktop está disponível nos seguintes idiomas:

- Inglês
- Chinês (simplificado)
- Chinês (tradicional)
- Francês
- Alemão
- Italiano
- Japonês
- Coreano
- Português (Brasileiro)
- Russo
- Espanhol (Castelhano)
- Espanhol (colombiano)

Todas as versões de idiomas são executadas com os seguintes sistemas operacionais Windows em seu próprio idioma:

- XP Professional nos estilos XP ou Clássico, com SP2
- 2000 Professional SP4

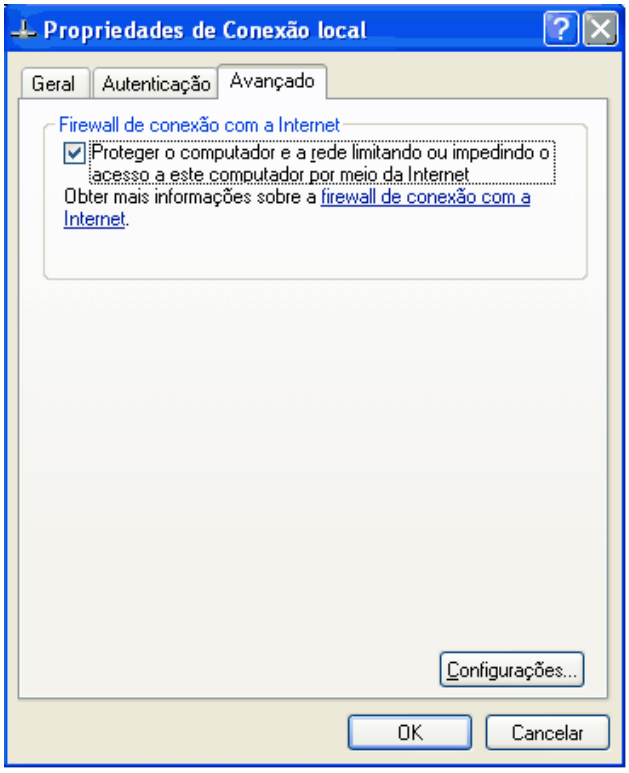
Os idiomas da Europa Ocidental que utilizam conjuntos de caracteres de um byte (italiano, espanhol, português, alemão e francês) também são executados com os sistemas operacionais Windows citados acima em inglês.

Os idiomas que utilizam conjuntos de caracteres de byte duplo (japonês, coreano, russo, chinês simplificado e tradicional) também são executados com sistemas operacionais em inglês, mas você deve instalar o conjunto de caracteres relacionado ao idioma pretendido e alterar as configurações regionais e de idioma da maneira correspondente. Nota: se isso não for feito, todo o texto que não estiver em inglês será substituído por pontos de interrogação.

Nota: o Contact Center Express oferece um controle de idioma que permite modificar um idioma existente para adequá-lo a práticas empresariais específicas ou a um dialeto local ou, opcionalmente, traduzir todas as seqüências de caracteres para criar um idioma totalmente novo. Alterando as seqüências de caracteres, você poderá personalizar os nomes de botões, rótulos, guias, painéis e caixas de texto, além de menus, instruções e mensagens de erro. (Nota: o espaço disponível na interface poderá limitar o número de caracteres que podem ser exibidos.) Para utilizar o controle personalizado, será preciso atribuir a ele um arquivo de texto contendo suas opções de redação e, em seguida, especificar tal arquivo na configuração. Para obter o procedimento detalhado, consulte Personalizar o idioma.

Windows XP Professional SP2

Se estiver executando o Contact Center Express Desktop no Windows XP Professional SP2, desative o firewall de conexão com a Internet. Caso o firewall esteja ativado (como mostra a captura de tela abaixo), o sistema operacional bloqueará os eventos ocorridos entre o Media Director e o Media Proxy. Quando os eventos são bloqueados, o licenciamento do Contact Center Express Desktop não é bem-sucedido e os itens de trabalho não são recebidos.


Propriedades de Conexão local
Geral
Autenticação
Avançado
Firewall de conexão com a Internet
Proteger o computador e a rede limitando ou impedindo o acesso a este computador por meio da Internet
Obter mais informações sobre a firewall de conexão com a Internet.
Configurações...
OK
Cancelar

Independentemente de o firewall da Internet estar ativado ou não, uma mensagem de barra de status no Contact Center Express Desktop sempre confirmará a conexão bem-sucedida entre o cliente e o Media Director.

Especificações do Contact Center Express

Computador pessoal

	Sistema operacional ou plataforma	Hardware
Aplicativos de área de trabalho do agente	Execute um dos seguintes procedimentos: ▪ Windows XP Professional nos estilos XP ou Classic, SP2 ▪ Windows 2000 Professional SP4 Software cliente Application Enablement Services (AE Services), Versão 3.1.1. Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 ou superior. Microsoft .Net Framework 2.0 (Componentes multimídia).	Aplicativos de área de trabalho do Contact Center Express executados em hardware que atenda às especificações mínimas do sistema operacional instalado. Exemplo para o Agent: ▪ Processador Pentium 1.6 GHz ou superior* ▪ Mínimo de 256MB de memória RAM* ▪ 50MB de espaço livre em disco para o aplicativo, 10-18MB para a documentação online (o tamanho dos arquivos depende do idioma instalado) e cerca de 2MB para amostras de aplicativos cliente. ▪ Unidade de DVD ▪ Controlador de vídeo SVGA ou superior, e monitor com resolução definida para 800 x 600 pixels ou mais. ▪ Mouse ou outro dispositivo apontador compatível com Windows. ▪ Uma conexão LAN TCP/IP. *Estas são especificações mínimas. Valores superiores de CPU e RAM aumentam o desempenho.

	Sistema operacional ou plataforma	Hardware
Aplicativos administrativos de área de trabalho	Opções: ▪ Windows XP Professional nos estilos XP ou Classic, SP2 ▪ Windows 2000 Professional SP4 ▪ Windows 2003 Server (Enterprise e Standard)	

Servidor

Se estiver utilizando o Interaction Data Service 3.0, você precisará de um servidor adicional exclusivo para o serviço.

	Sistema operacional ou plataforma	Hardware
License Director XML Server Configuration Server Application Management Director Media Director Todos os media stores Todos os gateways de mídia Call Routing Server IVR Server	Opções: ▪ Windows 2003 Server (Enterprise e Standard) ▪ Windows 2000 Server SP4 É recomendável o uso de um sistema operacional servidor. Software cliente Application Enablement Services (AE Services), Versão 3.1.1. Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 ou superior. Microsoft .Net Framework 2.0 (Componentes multimídia).	▪ Processador Pentium 2.4 GHz ou superior* ▪ Mínimo de 1GB de memória RAM* *Estas são especificações mínimas. Valores superiores de CPU e RAM aumentam o desempenho.

	Sistema operacional ou plataforma	Hardware
Somente o Interaction Data Service	Opções: ▪ Windows 2003 Server (Enterprise e Standard) ▪ Windows 2000 Server SP4 É recomendável o uso de um sistema operacional servidor. Software cliente Application Enablement Services (AE Services), Versão 3.1.1.	▪ Processador Pentium 2.4 GHz ou superior* ▪ Mínimo de 1GB de memória RAM* *Estas são especificações mínimas. Valores superiores de CPU e RAM aumentam o desempenho.

Bancos de dados

	Sistema operacional ou plataforma	Hardware
Bancos de dados	Opções: ▪ Microsoft SQL Server 2005 ▪ Microsoft SQL Server 2000, no mínimo SP3a ▪ Microsoft SQL Server 2005 Express (fornecido em DVD) ▪ MSDE 2000 SP3a	

DIP para Avaya IVR

	Sistema operacional ou plataforma	Hardware
DIP para Avaya IVR	Avaya IVR* Versão 8, ou Avaya IR 1.2 ou 2.0 * Antes conhecido como Conversant IVR.	

Servidor de email

	Sistema operacional ou plataforma	Hardware

	Sistema operacional ou plataforma	Hardware
Servidor de email	Microsoft Exchange Server 2003, Versão 6.5* *Suporte apenas para POP3 / SMTP	

Desenvolvedor

	Sistema operacional ou plataforma	Hardware
Aplicativo de desenvolvimento	Opções: ▪ Windows XP Professional nos estilos XP ou Classic, SP2 ▪ Windows 2000 Professional SP4 Microsoft Visual Studio 2005. Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 ou superior	
Aplicativo de execução	Opções: ▪ Windows XP Professional nos estilos XP ou Classic, SP2 ▪ Windows 2000 Professional SP4 Software cliente Avaya Computer Telephony, Versão 3.3, Versão 2.0 ou superior. Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 ou superior (somente o .Net) Microsoft .Net Framework 2.0 (somente o .Net).	

CAPÍTULO 4

Instalação

Neste Capítulo

Instalar o aplicativo 23

Instalar o aplicativo

Para obter instruções completas sobre como instalar este aplicativo, consulte o *Contact Center Express Installation Guide* (Contact Center Express Installation Guide.pdf).

Além das etapas de instalação padrão, esse documento explica:

- como você utiliza os parâmetros de linha de comando durante a instalação para determinar de onde as informações de configuração são recuperadas.
- como você alterar a fonte de configuração do arquivo .ini local para o Configuration Server caso um aplicativo já tenha sido instalado.
- como instalar automaticamente (silenciosamente) um aplicativo seguindo um conjunto de opções de seleção predefinidos.

O *Contact Center Express Installation Guide* encontra-se no DVD do Contact Center Express (na pasta Overview and Miscellaneous) ou pode ser obtido por download no ***site do Avaya Contact Center Express*** (http://www.avayacontactcenterexpress.com).

CAPÍTULO 5

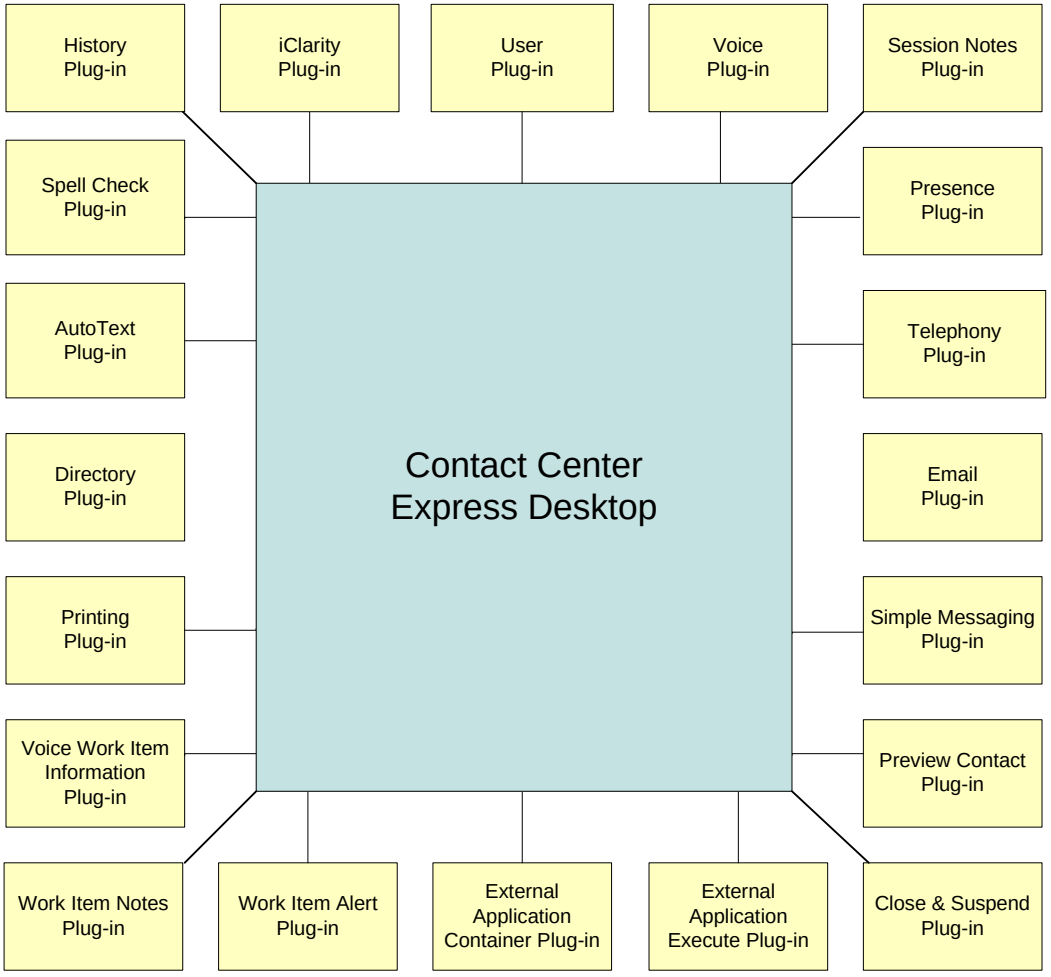
Configuração

Neste Capítulo

Visão geral da configuração 25
Parâmetros configuráveis 27
Configuração de Work Codes 48

Visão geral da configuração

O Contact Center Express Desktop carrega plug-ins (que proporcionam ao aplicativo suas diversas funcionalidades) com base nas definições de sua configuração. O Contact Center Express Desktop pode ser configurado através de um arquivo ini local ou do Configuration Server.



Os plug-ins e as funcionalidades que proporcionam ao Contact Center Express Desktop são os seguintes:

- AutoText. Este plug-in apresenta dois botões ao usuário:
  - Um botão AutoText que permite ao usuário inserir textos predefinidos no item de trabalho atual a fim de reduzir o tempo gasto com digitação.
  - Um botão Work Codes que permite ao usuário atribuir um código de trabalho a um item de trabalho.

  O texto de ambos os botões é classificado por tópicos e apresentado em uma lista suspensa.
- Close & Suspend. Este plug-in permite ao usuário suspender um item de trabalho para que seja apresentado a outro agente em data posterior. Ele também permite que o usuário feche o item de trabalho e registre o resultado bem-sucedido.

- Directory. Este plug-in permite que o agente procure um contato no banco de dados com base no nome, sobrenome, nome completo ou número de telefone. Uma vez encontrado, é possível ligar para o contato ou transferir / colocar em conferência uma ligação ativa.
- Email. Este plug-in permite que o agente receba itens de trabalho de email.
- External Application Container. Este plug-in permite que o agente acesse um aplicativo completamente diferente dentro da interface do Contact Center Express Desktop.
- External Application Execute. Este plug-in permite a transferência de informações de um item de trabalho recebido para outro aplicativo. Ele copia as informações do item de trabalho recebido e as armazena em um arquivo XML que servirá de fonte para o aplicativo externo. O aplicativo é iniciado independente da interface do Contact Center Express Desktop.
- History. Este plug-in permite que o agente visualize e altere informações em itens de trabalho antigos e visualize o histórico de conversas de um cliente.
- iClarity. Este plug-in acrescenta a funcionalidade de voz por IP ao Contact Center Express Desktop. Quando o agente faz ou recebe uma ligação, o iClarity permite que o profissional converse com o outro usuário através de um fone de ouvido conectado ao PC ou através do microfone e dos alto-falantes do computador.
- Presence. Este plug-in permite que o agente monitore a atividade telefônica de outros agentes da central de atendimento ou de funcionários com os quais trabalha diretamente.
- Preview Contact. Este plug-in permite que o agente receba itens de trabalho de preview contact.
- Printing. Este plug-in permite a impressão de todas as informações associadas a um item de trabalho. É mostrado como um botão único.
- Session Notes. Este plug-in permite que o agente registre notas que possam ajudá-lo no trabalho cotidiano, ou seja, notas não especificamente relacionadas a um item de trabalho.
- Simple Messaging. Este plug-in permite que o agente receba itens de trabalho de simple messaging .
- Spell Check. Este plug-in permite que o agente verifique a exatidão da ortografia do texto do seu item de trabalho. É mostrado como um botão único.
- Telephony. Este plug-in conecta o agente ao Definity/MultiVantage/Avaya CM server.
- User. Este plug-in permite que o agente entre e saia de habilidades, altere o modo do agente, selecione códigos de motivo, acesse o correio de voz e encaminhe ligações para outro agente. É mostrado na interface como uma barra de ferramentas.
- Voice. Este plug-in permite que o agente faça, receba, transfira, realize conferências e finalize chamadas. É mostrado na interface como uma barra de ferramentas.
- Voice Work Item Information. Este plug-in permite que o agente visualize itens de trabalho de voz em uma grade de quatro seções.
- Work Item Notes. Este plug-in permite que o agente registre notas relacionadas a itens de trabalho. Várias notas podem ser armazenadas para um item de trabalho e são exibidas cronologicamente na parte superior da janela.
- Work Item Alert. Este plug-in alerta o agente, através de uma janela pop-up, sobre o recebimento de um novo item de trabalho.

Parâmetros configuráveis

Se você optar por configurar o Contact Center Express Desktop por meio do Configuration Server ou do arquivo de configuração (ASGUIHost.ini), consulte as definições de parâmetros a seguir. Se estiver utilizando o Configuration Server, você também precisará ler o *Configuration Server User Guide.*

1. Clique no botão Iniciar na barra de tarefas do Windows e selecione Programas > Avaya Contact Center Express > Desktop > Contact Center Express Desktop >Edit ASGUIHost.ini no menu pop-up.
2. Use as definições a seguir para determinar os dados da sua configuração. Nota: não altere nomes de seção ou nomes de parâmetros.

[General]

Language. Idioma que será utilizado por este aplicativo. As opções são: English, French, German, Italian, Spanish, Spanish Colombian, Portuguese, Russian, Korean, Japanese, Traditional Chinese, Simplified Chinese. Nota: o Contact Center Express oferece um controle de idioma que permite modificar o idioma existente para adequá-lo a práticas empresarias específicas ou a um dialeto local ou, opcionalmente, traduzir todas as seqüências de caracteres para criar um idioma totalmente novo. Alterando as seqüências de caracteres, você poderá personalizar os nomes de botões, rótulos, guias, painéis e caixas de texto, além de menus, instruções e mensagens de erro. (Nota: o espaço disponível na interface poderá limitar o número de caracteres que podem ser exibidos.) Para utilizar o controle personalizado, será preciso atribuir a ele um arquivo de texto contendo suas opções de redação e, em seguida, especificar tal arquivo na configuração. Para obter o procedimento detalhado, consulte Personalizar o idioma.

Server Instance ID. Identificador exclusivo do aplicativo servidor, criado automaticamente quando é executado pela primeira vez.

Minimize to System Tray. Valor que permite minimizar o Contact Center Express Desktop para a bandeja do sistema, e não para a barra de tarefas. True=ativado, False=desativado. A bandeja do sistema é a área situada à direita da barra de tarefas da interface do Windows e é usada para mostrar o status de várias funções, como volume do alto-falante e transmissão do modem.

Window Title. Texto exibido na barra de título do aplicativo.

Window Icon. Nome e caminho para o ícone que aparece na barra de título do aplicativo. Se ficar em branco, o Contact Center Express Desktop utilizará automaticamente o ícone padrão localizado em sua pasta de trabalho atual.

Enable Options Menu. Uma configuração que permite desativar o acesso do usuário à caixa de configurações Opções através do menu Ferramentas. True=ativado, False=desativado.

[Error Logging]

Error Log Level. Valor que determina o nível de detalhamento a ser salvo no registro de erros. 0=None, 1=Information, 2=Minor, 4=Major, 8=Fatal. O padrão é 4.

Error Log File Path. The directory path for saving error log files. If this parameter is blank, the path is set to the location of the application executable.

Error Log File Extension. Extensão do arquivo de registro de erros para esse aplicativo. Extensão refere-se a parte do nome do arquivo (normalmente o nome do aplicativo) e à extensão do tipo de arquivo (por exemplo, .log).) Exemplos de extensão de arquivo: IVRServer.log e Supervisor.log. O aplicativo incluirá automaticamente o dia da semana (por exemplo, Mon, Tue) antes da extensão ao criar os arquivos de registro de erros.

Maximum Error Log File Size KB. Quantidade máxima de informações, em kilobytes, que será armazenada em um arquivo de log de erro até ser arquivado para a criação de outro. O padrão é 1000. O valor mínimo é 100. Nota: o arquivamento armazena somente um arquivo de log. Se um segundo arquivo de log atingir o tamanho máximo especificado, ele substituirá o anteriormente arquivado.

[License Director]

Primary License Director IP. Endereço IP do License Director principal através do qual o aplicativo solicita e libera licenças.

Primary License Director Port. Número da porta do License Director principal. O padrão é 29095.

Secondary License Director IP. Endereço IP do License Director secundário através do qual o aplicativo solicita e libera licenças.

Secondary License Director Port. Número da porta do License Director secundário. O padrão é 29095.

Connect License Director. Reservado para uso futuro. Deixe configurado como False.

Enable Debug Trace. Configuração que permite a depuração do Contact Center Express Desktop utilizando ferramentas como o DebugView. True=ativado, False=desativado.

[Window Layout]

Left Position. Distância, em pixels, do aplicativo até o lado esquerdo da tela no início. Essa distância é salva automaticamente na configuração após ser ajustada no aplicativo.

Top Position. Distância, em pixels, do aplicativo à parte superior da tela no início. Essa distância é salva automaticamente na configuração após ser ajustada no aplicativo.

Window Width. Largura, em pixels, da interface do aplicativo. Essa largura é salva automaticamente na configuração após ser ajustada no aplicativo.

Window Height. Altura, em pixels, da interface do aplicativo. Essa altura é salva automaticamente na configuração após ser ajustada no aplicativo.

Maximized. Se configurado como True, a interface do aplicativo será iniciada no modo maximizado. Se configurado como False, será iniciada no modo normal.

Layout File Folder. Caminho do arquivo XML que armazena dados sobre o layout das janelas na sua versão do Contact Center Express Desktop. O tamanho e a posição de cada janela (por exemplo, se está encaixada em uma posição fixa, se está flutuando ou se é exibida em forma de documento com guia) são gravados em um arquivo chamado ASGUIHostLayout_*nomedousuário*.xml. Se este parâmetro for deixado em branco, o Contact Center Express Desktop, por padrão, tentará localizar o arquivo na mesma pasta do arquivo executável do aplicativo.

[Plug In Assembly List]

Essa seção lista todos os plug-ins genéricos carregáveis. Cada item tem o formato "Nome descritivo=Nome da seção do plug-in". O nome da seção do plug-in aponta para (e é igual a) a seção do arquivo que contém os dados de configuração do plug-in.

Por exemplo:

GUI Host Section = GUI Host

Media Controller Section = Media Controller

IClarity Section = IClarity

Telephony Section = Telephony

User Section = User

Voice Section = Voice

Voice Work Item Information 01 Section = Voice Work Item Information 01

Simple Messaging Section = Simple Messaging

Work Item Alert Section = Work Item Alert

Work Item Notes Section = Work Item Notes

External Application Container Section = External Application Container

AutoText Section = AutoText

Email Section = Email

Preview Contact Section = Preview Contact

Directory Section = Directory

Work Item History Section = Work Item History

Spell Checker Section = Spell Checker

Printing Section = Printing

Session Notes Section = Session Notes

Presence Section = Presence

Close & Suspend Section = Close & Suspend

[IClarity]

Nota: quando você abrir pela primeira vez o ASGUIHost.ini, o iClarity Plug-in estará desativado (comentado) na Plug In Assembly List (;IClarity Section = IClarity). Para ativar o iClarity Plug-in, remova o ponto-e-vírgula.

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASGUIHIClarityPlugin.dll

Login Automatically. Configuração que efetua logon automático do agente no servidor de chamadas quando o Contact Center Express Desktop é iniciado.

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Show Toolbar Buttons. Configuração que exibe automaticamente a barra de ferramentas do iClarity. True=ativado, False=desativado.

Toolbar Position. Posição da barra de ferramentas na interface do aplicativo. Existem três opções: TopFirst (primeira barra de ferramentas a partir de cima), TopSecond (segunda barra de ferramentas a partir de cima) ou Bottom (barra de ferramentas na parte inferior da tela).

Overwrite. Se for definido como True e o nome do arquivo especificado em Record File Name já existir, qualquer nova saudação que você grave substituirá o arquivo existente. Se for definido como False ou o nome do arquivo especificado em Record File Name for diferente, um novo arquivo de saudação será criado.

Play Greeting Automatically. Se for definido como True, o arquivo de saudação especificado será reproduzido assim que uma chamada for atendida.

Record File Name. Nome e caminho de um arquivo .wav que contém a saudação.

Play File Name. Nome e caminho do arquivo de saudação que você deseja reproduzir.

[Spell Checker]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASSpellCheckerPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Dictionary File Name. Caminho do dicionário usado pelo Contact Center Express Desktop. Normalmente, o aplicativo utiliza o dicionário da pasta Dict dentro de seu próprio diretório: ./dict/en-US.dic. Os diretórios disponíveis são: de-DE.dic (alemão), en-AU.dic (inglês australiano), en-CA.dic (inglês canadense), en-GB.dic (inglês do Reino Unido), en-US.dic (inglês dos EUA), es-ES.dic (espanhol castelhano), es-MX.dic (espanhol colombiano), fr-FR.dic (francês), it-IT.dic (italiano) e pt-BR.dic (português brasileiro).

[Directory]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASDirectoryPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Database Name. Nome do banco de dados. Automaticamente identificado ActiveContact quando o script de banco de dados é executado.

Database User Name. Nome de usuário necessário para acesso ao banco de dados. Automaticamente identificado ActiveAttendant quando o script de banco de dados é executado.

Database User Password. Senha associada ao nome de usuário acima. Por padrão: CCEUser0 antes de ser criptografado. Para obter mais informação sobre criptografia, consulte o *Contact Center Express Installation Guide* (Comandos de Configuração).

Database Server Name. Nome do servidor onde o banco de dados está localizado.

Column Caption. Nome de cada coluna, na ordem em que aparecem no diretório. A ordem é salva automaticamente na configuração após ser ajustada no aplicativo.

Column Width. Largura de cada coluna no diretório. As larguras são salvas automaticamente na configuração após serem ajustadas no aplicativo.

Enable Smart Search. Configuração que ativa automaticamente o recurso Smart Search do Directory quando o Contact Center Express Desktop é iniciado. True=ativado, False=desativado.

Enable Initial Default Search. Configuração que força o Contact Center Express Desktop a mostrar o conteúdo do Directory com base no último conjunto de critérios de procura utilizado pelo agente. Se o campo Critérios de Procura ficar vazio na última busca, o diretório completo será automaticamente exibido quando o Contact Center Express Desktop for iniciado. True=ativado, False=desativado.

[Work Item History]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASWorkItemHistoryPlugin.dll

Retrieve Conversation History. Configuração que permite ao agente visualizar o histórico de uma conversa. True=ativado, False=desativado.

Retrieve Interaction History. Configuração que permite ao agente visualizar o histórico de uma interação. True=ativado, False=desativado.

Retrieve History Days Old. Número que define o tempo máximo, em dias, que um item de trabalho poderá ficar disponível para exibição na guia Histórico de Agentes. O padrão é 30 dias.

Allow Search Other Agents. Configuração que permite ao agente procurar e exibir um histórico de itens de trabalho processados por outros agentes. True=ativado, False=desativado. O padrão é False.

[Preview Contact]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASPreviewContactPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Enable External Application. Configuração que ativa ou desativa a execução de um aplicativo externo quando são recebidos itens de trabalho de preview contact. True=ativado, False=desativado.

External Application File Name. Nome e caminho do aplicativo externo que você deseja iniciar. Se deixado em branco, o Contact Center Express Desktop utilizará o aplicativo definido pelo External Application File Name na seção External Application Execute deste arquivo ini.

XML File Name. Nome do arquivo de dados XML que o External Application Execute Plug-in cria para fornecer informações relacionadas a itens de trabalho ao aplicativo externo. Se deixado em branco, o Contact Center Express Desktop utilizará o nome definido pelo XML File Name na seção External Application Execute deste arquivo ini. Normalmente, o arquivo XML é armazenado no caminho definido pelo XML File Path na mesma seção External Application Execute.

[Email]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASEmailPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Always Open Attachments. Se definida como True, esta configuração impede o aparecimento da caixa de diálogo que pergunta ao agente se ele deseja salvar o anexo antes de abri-lo.

Enable External Application. Configuração que ativa ou desativa a execução de um aplicativo externo quando são recebidos itens de trabalho de email. True=ativado, False=desativado.

External Application File Name. Nome e caminho do aplicativo externo que você deseja iniciar. Se deixado em branco, o Contact Center Express Desktop utilizará o aplicativo definido pelo External Application File Name na seção External Application Execute deste arquivo ini.

XML File Name. Nome do arquivo de dados XML que o External Application Execute Plug-in cria para fornecer informações relacionadas a itens de trabalho ao aplicativo externo. Se deixado em branco, o Contact Center Express Desktop utilizará o nome definido pelo XML File Name na seção External Application Execute deste arquivo ini. Normalmente, o arquivo XML é armazenado no caminho definido pelo XML File Path na mesma seção External Application Execute.

Preferred Character Encoding. O conjunto de caracteres que os itens de trabalho de email tentam utilizar quando uma resposta é enviada ao cliente. Se os caracteres inseridos pelo usuário não puderem ser codificados da forma determinada, o Email Media Store poderá ignorar esta configuração. O padrão é: us-ascii.

Reply Font Name. O nome da fonte a ser utilizada no campo de resposta. Se a fonte não for encontrada, será usada a fonte padrão do sistema (geralmente, Arial). O valor padrão é: Times New Roman.

Reply Font Size. O tamanho da fonte, em pontos, a ser utilizado no campo de resposta. O valor padrão é: 12.

[Work Item Notes]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASWorkItemNotesPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

[Voice]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASGUIHVoicePlugin.dll

Toolbar Position. Posição da barra de ferramentas na interface do aplicativo. Existem três opções: TopFirst (primeira barra de ferramentas a partir de cima), TopSecond (segunda barra de ferramentas a partir de cima) ou Bottom (barra de ferramentas na parte inferior da tela).

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Top Left Width. Largura, em pixels, do item de trabalho de voz superior esquerdo.

Top Left Height. Altura, em pixels, do item de trabalho de voz superior esquerdo.

Top Right Width. Largura, em pixels, do item de trabalho de voz superior direito.

Top Right Height. Altura, em pixels, do item de trabalho de voz superior direito.

Bottom Left Width. Largura, em pixels, do item de trabalho de voz inferior esquerdo.

Bottom Left Height. Altura, em pixels, do item de trabalho de voz inferior esquerdo.

Bottom Right Width. Largura, em pixels, do item de trabalho de voz inferior direito.

Bottom Right Height. Altura, em pixels, do item de trabalho de voz inferior direito.

Make Call Active When Work Item Tab Clicked. Configuração que permite tornar chamadas ativas assim que o agente clica na guia do item de trabalho de voz. Se a ligação estiver em alerta, esse procedimento atenderá a chamada; se estiver retida, liberará a chamada. True=ativado, False=desativado. Se for desativada, o usuário precisará clicar na guia do item de trabalho de voz e depois nos botões de atendimento ou de liberação na barra de ferramentas.

Lock Window Layout. Configuração que permite bloquear o layout dos itens de trabalho de voz de forma que o tamanho e a posição não possam ser alterados. True=ativado, False=desativado.

Automatically Hold Active Call On Dial. Configuração que permite colocar automaticamente a chamada atual em espera se você realizar outra chamada. True=ativado, False=desativado.

Bring Forward Work Item If Call Answered By Other Means. Configuração que permite tornar as chamadas atendidas pelo telefone físico (ou por qualquer outro meio diferente do Contact Center Express Desktop) imediatamente ativas no Contact Center Express Desktop. True=ativado, False=desativado.

Drop Phantom Call(s) When Application Closes. Configuração que permite desligar chamadas fantasmas do seu telefone físico quando você finaliza o Contact Center Express Desktop. True=ativado, False=desativado.

Enable Smart Dial. Valor que determina se o aplicativo ativará a funcionalidade Smart Dial. True=ativado, False=desativado.

Dial Local Area Code. Se ativado, este parâmetro força o Smart Dial a usar o código de área local especificado no número de telefone, mesmo que o Smart Dial reconheça que esse código como igual ao código de área local especificado através do parâmetro Local Area Codes. False=desativa este recurso, True=ativa este recurso.

Dial Outside Line Access Code. Se ativado, este parâmetro força o Smart Dial a usar o código de acesso à linha externa para todas as chamadas externas. Isso substitui qualquer comportamento contraditório que possa ter sido configurado na central. False=desativa este recurso, True=ativa este recurso.

International Access Code. Código necessário para fazer uma chamada internacional.

Long Distance Access Code. Código necessário para fazer uma chamada nacional.

Outside Line Access Code. Código necessário para obter uma linha externa.

Minimum Length For Outside Call. Número mínimo de dígitos necessários para fazer uma chamada externa (um número a mais que o número de dígitos que formam os números dos ramais internos).

Local Exchange Codes That Require Long Distance Access Code. Códigos de centrais locais que o Smart Dial incluirá automaticamente antes do código de acesso de longa distância sempre que detectá-los. Você pode especificar um ou vários códigos de centrais. Em uma lista, os códigos de central são separados por vírgula e espaço. Por exemplo, 23, 27, 31

Local Country Code. Código do seu país.

Local Area Codes. Seu código de área local (ou códigos de área local, se aplicável). Em uma lista, os códigos de área são separados por vírgula e espaço. Por exemplo, 9, 3, 4

Maximum Items In Dialed Numbers List. Número máximo de telefones que serão mostrados na lista suspensa de números de telefone discados anteriormente.

Dialed Numbers List. Lista de números de telefone discados anteriormente. Por exemplo: 8686 | 1800avaya | 477 0583 | 8532. Nota: o Contact Center Express Desktop mantém a lista para utilização futura depois que o aplicativo é fechado.

[Voice Work Item Information 01]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: VoiceWorkItemInfoPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Panel Position. Valor que determina a posição desse item de trabalho de voz. O padrão é 1, o que posiciona o item no canto superior esquerdo da janela.

[Voice Work Item Information 02]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: VoiceWorkItemInfoPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Panel Position. Valor que determina a posição desse item de trabalho de voz. O padrão é 2, o que posiciona o item no canto superior direito da janela.

[Voice Work Item Information 03]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: VoiceWorkItemInfoPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Panel Position. Valor que determina a posição desse item de trabalho de voz. O padrão é 3, o que posiciona o item no canto inferior esquerdo da janela.

[Voice Work Item Information 04]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: VoiceWorkItemInfoPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Panel Position. Valor que determina a posição desse item de trabalho de voz. O padrão é 4, o que posiciona o item no canto inferior direito da janela.

[Work Item Alert]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASWorkItemAlertPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Display Seconds. Duração do alerta, em segundos, informando o agente sobre um novo item de trabalho.

Display When Host Visible. Parâmetro que permite definir o comportamento do alerta se o Contact Center Express Desktop estiver visível na tela do agente. True=Se o Contact Center Express Desktop estiver visível, o alerta será mostrado. False=Se o Contact Center Express Desktop estiver visível, o alerta não será mostrado.

Display When Host Invisible. Parâmetro que permite definir o comportamento do alerta se o Contact Center Express Desktop não estiver visível na tela do agente. True=Se o Contact Center Express Desktop não estiver visível, o alerta será mostrado. False=Se o Contact Center Express Desktop não estiver visível, o alerta não será mostrado.

Left Position. Distância, em pixels, do aplicativo até o lado esquerdo da tela no início. Essa distância é salva automaticamente na configuração após ser ajustada no aplicativo.

Top Position. Distância, em pixels, do aplicativo à parte superior da tela no início. Essa distância é salva automaticamente na configuração após ser ajustada no aplicativo.

Enable Alert. Configuração que permite adicionar um som ao alerta visual. Se definida como True, o arquivo .wav especificado no parâmetro Alert File será utilizado. True=ativado, False=desativado.

Alert File. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado: Notify.wav. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho.

[Telephony]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASGUIHTelephonyPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Enable Trace. Configuração que permite enviar informações sobre erros de aplicativos para a janela de depuração. True=ativado, False=desativado.

Primary XML Server IP. Endereço IP do XML Server principal.

Primary XML Server Port. Número da porta IP do XML Server principal. Ao se conectarem com essa porta, os clientes obtêm uma lista de interfaces XML atualmente configuradas (combinações de endereço IP/número da porta) com as quais podem se conectar para o serviço. A porta padrão do serviço de nomes é 29096.

Primary Link Name. Nome do link principal que esse aplicativo utiliza para se conectar com o Avaya Telephony Server e a central.

Secondary XML Server IP. Endereço IP do XML Server secundário.

Secondary XML Server Port. Número da porta IP do XML Server secundário.

Secondary Link Name. Nome do link secundário que esse aplicativo utiliza para se conectar com o Avaya Telephony Server e a central.

Station DN. Número de telefone ao qual o aplicativo será associado. O número de dispositivo associado costuma ser o número de telefone do usuário.

Poll Agent Status. Valor que determina se a consulta ao status do modo do agente está ativada para o usuário. True=ativado, False=desativado.

Poll Send All Calls Status. Valor que determina se a consulta ao recurso Send All Calls está ativada. True=ativado, False=desativado.

Poll Call Forward Status. Valor que determina se a consulta ao recurso Call Forward está ativada. True=ativado, False=desativado.

Poll Message Waiting Status. Valor que determina se a consulta ao recurso Message Waiting está ativada. True=ativado, False=desativado.

Polling Agent Interval Seconds. Freqüência, em segundos, com que o aplicativo consulta o status do modo do agente. Para reduzir o tráfego da rede, aumente este número.

Polling Station Interval Seconds. Freqüência, em segundos, com que o aplicativo consulta o status dos recursos do terminal. Para reduzir o tráfego da rede, aumente este número.

Reconnect Interval Seconds. Tempo, em segundos, que o plug-in deverá aguardar antes de tentar se reconectar com o XML Server após a primeira falha. O padrão é 15.

[User]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASGUIHUserPlugin.dll

Toolbar Position. Posição da barra de ferramentas na interface do aplicativo. Existem três opções: TopFirst (primeira barra de ferramentas a partir de cima), TopSecond (segunda barra de ferramentas a partir de cima) ou Bottom (barra de ferramentas na parte inferior da tela).

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Agent ID. Identificação de logon do agente como determinada na central. Nota: as habilidades (áreas de conhecimento, como Atendimento ao Consumidor, Vendas ou Contas) são designadas para as identificações de logon dos agentes.

Agent Password. Senha associada à identificação de agente acima. Por padrão, o aplicativo Contact Center Express criptografa esses dados. Para obter mais informações, consulte Configuration Commands (Comandos de Configuração), no *Contact Center Express Installation Guide*.

Available Mode. Valor que determina como o agente fica disponível para outra chamada após finalizar uma. 0=Auto-Acesso (o agente é colocado automaticamente em modo Disponível após finalizar uma chamada), 1=Acesso Manual (o agente é colocado automaticamente em modo Pós-Ligação depois de finalizar uma chamada e precisa colocar-se no modo Disponível manualmente).

Login Mode. Valor que determina em que modo de trabalho o agente será automaticamente colocado quando efetuar logon. 0=Auxiliar (torna o agente indisponível para receber chamadas para que possa realizar atividades não relacionadas ao atendimento, como descansar ou almoçar), 1=Trabalho Pós-Ligação (torna o agente indisponível para receber chamadas para que possa realizar atividades relacionadas ao atendimento, como preencher um formulário), 2=Disponível (torna o agente disponível para receber chamadas).

Voicemail DN. O número de telefone para o qual todas as chamadas recebidas serão automaticamente desviadas quando o agente habilitar o botão Enviar Todas Ligações na barra de ferramentas Usuário. Este DN direciona o chamador para o correio de voz do agente.

Call Forward DN. O número de telefone para o qual todas as chamadas recebidas serão automaticamente desviadas quando o agente habilitar o botão Encaminhar Ligação na barra de ferramentas Usuário. Este número costuma direcionar o chamador para outro agente.

Reason Code Setting. Valor que determina se os códigos de motivo estão habilitados e, se estiverem, qual tipo de comportamento do agente ativa seu uso. 0=Desativar códigos de motivo, 1=Usar códigos de motivo ao passar para o modo Auxiliar, 2=Usar códigos de motivo ao sair, 3=Usar códigos de motivo ao passar para o modo Auxiliar e sair.

Reason Code. Texto que explica porque um agente pode passar para o modo Auxiliar ou sair. Cada trecho de texto do código de motivo está associado a um valor, e segue o seguinte padrão: 0 : Intervalo de almoço | 1 : Reunião.

Default Logout Reason Code. Código de motivo que será selecionado, por padrão, quando o agente fizer logout.

Default AUX Reason Code. Código de motivo que será selecionado, por padrão, quando o agente passar para o modo Auxiliar.

Use Advanced Login Style. Configuração que permite ao usuário alterar seu logon de agente através da barra de ferramentas Usuário. True=ativado, False=desativado.

Agent ID History. Uma lista de IDs de logon relativas aos agentes que utilizam o Contact Center Express Desktop no computador. A lista segue o seguinte formato: 3233 | 3234 | 3235

[GUI Host]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASGUIHost.exe

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

[Media Controller]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASMediaController.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Media Director IP. Endereço IP do Media Director.

Media Director Port. Número da porta IP do Media Director. A porta padrão é: 29087.

Media Proxy IP. Endereço IP do Media Proxy. O endereço padrão é: localhost

Media Proxy Port. Número da porta IP do Media Proxy. A porta padrão é: 29079

Connect To Media Director When Agent Logs In. Valor que determina quando o Contact Center Express Desktop se conecta ao Media Director. True=Contact Center Express Desktop se conecta quando o agente faz logon na central. False=Contact Center Express Desktop se conecta automaticamente ao ser iniciado. O valor padrão é True.

Channel Type. Canal remoto do .Net usado por aplicativos multimídia do Contact Center Express para comunicação entre si. O padrão é gtcp.

[Simple Messaging]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASSimpleMessagingPlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Active Window on Work Item Accepted. Configuração que ativa automaticamente um item de trabalho de simple messaging quando o agente atende à chamada. True=ativado, False=desativado.

Enable External Application. Configuração que ativa ou desativa a execução de um aplicativo externo quando itens de trabalho de simple messaging são recebidos. True=ativado, False=desativado.

External Application File Name. Nome e caminho do aplicativo externo que você deseja iniciar. Se deixado em branco, o Contact Center Express Desktop utilizará o aplicativo definido pelo External Application File Name na seção External Application Execute deste arquivo ini.

XML File Name. Nome do arquivo de dados XML que o External Application Execute Plug-in cria para fornecer informações relacionadas a itens de trabalho ao aplicativo externo. Se deixado em branco, o Contact Center Express Desktop utilizará o nome definido pelo XML File Name na seção External Application Execute deste arquivo ini. Normalmente, o arquivo XML é armazenado no caminho definido pelo XML File Path na mesma seção External Application Execute.

Close Simple Message Window Interval Seconds. Tempo, em segundos, durante o qual um item de trabalho de simple messaging permanecerá aberto após o cliente ter concluído a conversa na interface de simple messaging (por exemplo, MSN Messenger). Se configurado como '0', o item de trabalho só poderá ser fechado manualmente pelo agente.

Enable Check As Type. Configuração que força o Contact Center Express Desktop a verificar automaticamente a ortografia enquanto você digita dentro de itens de trabalho de simple messaging. True=ativado, False=desativado.

[External Application Container]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASExternalApplicationContainer.dll

External Application Name. Nome do aplicativo externo que você deseja mostrar dentro do Contact Center Express Desktop. Se não quiser mostrar um aplicativo externo, deixe esse parâmetro em branco.

External Application Command Line. Linha de comando que o Contact Center Express Desktop usará para iniciar o aplicativo externo.

Title Text. Texto mostrado na guia da janela (se estiver sendo utilizada uma janela de documento) ou na barra de título (se estiver sendo utilizada uma janela de ferramenta).

Display Delay Interval Seconds. Tempo, em segundos, entre o início da execução do aplicativo externo e sua exibição no Contact Center Express Desktop. Esse atraso permite que o aplicativo externo tenha tempo suficiente para ser totalmente exibido antes de alterar sua janela principal para o Contact Center Express Desktop.

Allow To Close. Valor que habilita o usuário a fechar o aplicativo externo. True=ativado, False=desativado.

Display In Tool Window. Valor que determina se o Contact Center Express Desktop mostra o aplicativo externo em uma janela de ferramenta (janela flexível que pode ser movimentada pela tela) ou em uma janela de documento (janela fixa que não pode ser movimentada). True=aplicativo aparece em uma janela de ferramenta, False=aplicativo aparece em uma janela de documento.

Allow Tool Window To Dock Left. Se o parâmetro Host in Tool Window estiver ativado, esse valor, se configurado como True, permitirá posicionar o aplicativo externo no lado esquerdo da tela.

Allow Tool Window To Dock Bottom. Se o parâmetro Host in Tool Window estiver ativado, esse valor, se configurado como True, permitirá posicionar o aplicativo externo na parte inferior da tela.

Allow Tool Window To Dock Right. Se o parâmetro Host in Tool Window estiver ativado, esse valor, se configurado como True, permitirá posicionar o aplicativo externo no lado direito da tela.

Allow Tool Window To Dock Top. Se o parâmetro Host in Tool Window estiver ativado, esse valor, se configurado como True, permitirá posicionar o aplicativo externo na parte superior da tela.

[AutoText]

O plug-in especificado nesta seção (ASAutoTextPlugin.dll) controla a ativação das funcionalidades AutoText e Work Codes dentro do Contact Center Express Desktop.

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASAutoTextPlugin.dll

Voice Work Code File Name. Caminho completo (incluindo o nome do arquivo) até o arquivo .txt ou .csv usado pelo AutoText Plug-in para gerar códigos de trabalho para itens de trabalho de voz.

[Printing]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASPrintingPlugin.dll

Toolbar Position. Posição da barra de ferramentas na interface do aplicativo. Existem três opções: TopFirst (primeira barra de ferramentas a partir de cima), TopSecond (segunda barra de ferramentas a partir de cima) ou Bottom (barra de ferramentas na parte inferior da tela).

[External Application Execute]

Este plug-in permite a transferência de informações de um item de trabalho recebido para outro aplicativo. Ele copia as informações do item de trabalho recebido e as armazena em um arquivo XML que servirá de fonte para o aplicativo externo. O aplicativo é iniciado independente da interface do Contact Center Express Desktop.

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASExternalApplicationExecutePlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Enable External Application. Configuração que ativa ou desativa o início de um aplicativo externo quando itens de trabalho são recebidos. True=ativado, False=desativado.

External Application File Name. Nome e caminho do aplicativo externo que você deseja iniciar. O padrão é: Notepad.exe. Nota: se um aplicativo externo diferente for configurado para ser iniciado com um tipo específico de item de trabalho (consulte External Application File Name dentro das seções Simple Messaging, Email e Preview Contact deste arquivo ini), o aplicativo aqui determinado será ignorado para esse tipo de item de trabalho.

XML File Name. Nome do arquivo de dados XML que o External Application Execute Plug-in cria para fornecer informações relacionadas a itens de trabalho ao aplicativo externo. Nota: se um nome diferente de arquivo XML for configurado para um tipo específico de item de trabalho (consulte XML File Name dentro das seções Simple Messaging, Email e Preview Contact deste arquivo ini), o nome aqui determinado será ignorado para esse tipo de item de trabalho.

XML File Path. Caminho completo onde o arquivo XML é armazenado pelo External Application Execute Plug-in e acessado pelo aplicativo externo. O padrão é: C:\Arquivos de programas\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Contact Center Express Desktop\WorkItemXML

Delete XML Files On Exit. Configuração que força o External Application Execute Plug-in a excluir o arquivo XML quando o Contact Center Express Desktop é fechado. True=ativado, False=desativado.

[Session Notes]

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASSessionNotesPlugin.dll

Enable Automatic Saving. Configuração que determina se as notas de sessão devem ser salvas automaticamente a intervalos regulares. True=ativado, False=desativado. O valor padrão é True.

Auto Save Interval Minutes. A freqüência, em minutos, que o Contact Center Express Desktop deve utilizar para salvar automaticamente o conteúdo das notas de sessão do usuário no arquivo .rtf. O valor padrão é 5.

File Location. Caminho onde os arquivos de notas de sessão (SessionnotesAgentID.rtf and Sessionnotes.rtf) são salvos e recuperados. Quando o caminho estiver em branco, será utilizado o local padrão, ou seja, a pasta Meus Documentos do usuário conectado no momento. Quando a pasta Meus Documentos for usada, o arquivo Sessionnotes.rtf usado pelo Contact Center Express Desktop será exclusivo para cada usuário que faz logon no computador (desde que o logon seja exclusivo). Se a localização do arquivo for alterada, o mesmo Sessionnotes.rtf será compartilhado por todos os usuários que fizerem logon no computador.

[Presence]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASPresencePlugin.dll

Enable Error Logging. Configuração que permite gravar informações de erro específicas do plug-in nos arquivos de registro de erros do aplicativo. True=ativado, False=desativado.

DNs. Lista de DNs de terminais monitorados pelo Contact Center Express Desktop. Os números são separados por pontos-e-vírgulas e listados sem espaços. Também é possível monitorar a atividade de um agente listando a ID do agente (em vez do DN do terminal). As IDs de agentes são identificadas na lista por um 'A' inicial. No exemplo a seguir, o Contact Center Express Desktop fará a monitoração dos terminais 7411, 9633 e 1233 e do agente que usa a ID 8522. DNs=7411;A8522;9633;1233.

Display Type. A maneira como as informações de agente e terminal são exibidas dentro da janela de ferramenta Presence. As opções são: Detalhes, Ícone Grande, Ícone Pequeno ou Lista. O valor padrão é: Detalhes.

Maximum DN Count. Número máximo de DNs que o Contact Center Express Desktop pode monitorar. Os DNs na lista (consulte o parâmetro DNs) que ultrapassarem esse valor máximo serão ignorados. O padrão (e também o número máximo recomendado) é 20.

[Close & Suspend]

Assembly File Name. Nome do arquivo do plug-in a ser carregado. Se o plug-in não estiver localizado no caminho padrão (a mesma pasta do aplicativo Contact Center Express Desktop), especifique também o caminho. Para esse plug-in, use: ASWorkItemCloseSuspendPlugin.dll

Toolbar Position. Posição da barra de ferramentas na interface do aplicativo. Existem três opções: TopFirst (primeira barra de ferramentas a partir de cima), TopSecond (segunda barra de ferramentas a partir de cima) ou Bottom (barra de ferramentas na parte inferior da tela).

Conexão remota do .Net

Todos os aplicativos e serviços do Contact Center Express Desktop que utilizam .Net remoto usam automaticamente um arquivo de configuração (nesse caso, o ASGUIHost.exe.config) para controlar suas conexões remotas. O arquivo, que não deve ser alterado, especifica o canal gtcp e o número da porta padrão.

Personalizar o idioma

O arquivo de texto que o controle de idioma personalizado utiliza por padrão é o ‘StringDataDoc.txt’, um arquivo de amostra que contém seqüências de caracteres do Contact Center Express em inglês.

1 Localize o arquivo de texto que deseja adaptar para criar seu idioma personalizado. Nota: atualmente, os arquivos de texto estão localizados no mesmo diretório do arquivo executável do Agent, geralmente C:\Arquivos de programas\Avaya\Contact Center Express\Desktop\Agent.

- StringDataDoc.txt (Inglês)
- StringDataDocCh.txt (Chinês: Simplificado)
- StringDataDocFr.txt (Francês)
- StringDataDocGm.txt (Alemão)
- StringDataDocIta.txt (Italiano)
- StringDataDocJp.txt (Japonês)
- StringDataDocKr.txt (Coreano)
- StringDataDocPort.txt (Português: Brasileiro)
- StringDataDocRu.txt (Russo)
- StringDataDocSp.txt (Espanhol: Castelhano)
- StringDataDocSpCol.txt (Espanhol: Colombiano)

- StringDataDocTradCh.txt (Chinês: Tradicional)

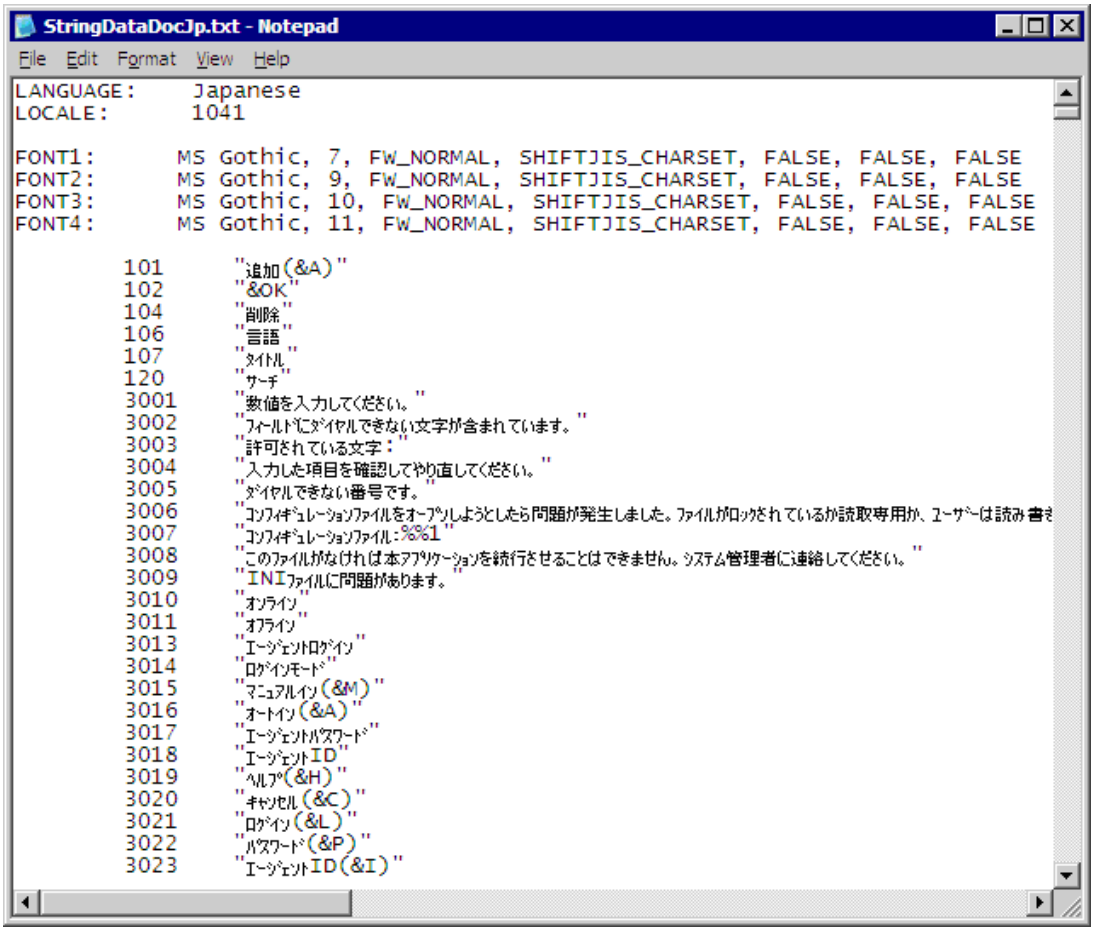
2 Se desejar adaptar as seqüências de caracteres do idioma inglês, vá para a etapa 4.

3 Se desejar adaptar as seqüências de caracteres de um outro idioma:

a) Modifique o nome do arquivo ‘StringDataDoc.txt’. Por exemplo, para StringDataDocEng.txt.

b) Modifique o nome do arquivo que deseja adaptar para ‘StringDataDoc.txt’ e salve-o no local onde estava.

4 Abra o arquivo ‘StringDataDoc.txt’. Se ignorarmos os comentários, que são as linhas iniciadas por ponto-e-vírgula, o texto típico terá a seguinte aparência:



A ordem dos itens será sempre idioma, local, fontes e seqüências de caracteres. O formato será sempre [bloco de palavras contínuo à esquerda] [espaço ou tabulação] [bloco de palavras à direita].

- As palavras à esquerda devem ser uma palavra-chave: LANGUAGE (idioma), LOCALE (local) ou FONT (fonte), ou um número, por exemplo, 3001.
- As palavras à direita - as seqüências de caracteres - podem incluir qualquer coisa. O final da seqüência é definido quando você pressiona a tecla Enter e inicia uma ‘nova linha’.
- Os blocos devem ser separados por um espaço ou uma tabulação.

5 Modifique o nome do idioma.

Nota: o nome pode ser qualquer um. Se estiver criando um idioma totalmente novo, por exemplo, Holandês, digite 'Holandês'. Se estiver alterando um idioma existente para adaptá-lo a um dialeto, por exemplo, um dialeto japonês, você pode deixar 'Japonês' ou dar um novo nome.

6 Se for o caso, modifique o local para corresponder ao novo idioma.

Nota: você pode usar valores Hex se preferir; por exemplo, 0x0409 no lugar de 1033.

Se modificar o local, sua máquina deverá dispor do sistema operacional e do conjunto de caracteres apropriados para que o idioma funcione.

7 Se for o caso, modifique as fontes. Exemplo:

Lucida Sans Unicode, 7, FW_NORMAL, SHIFTJIS_CHARSET, FALSE, FALSE, FALSE

- Lucida Sans Unicode é o nome da fonte.
- FW_NORMAL se refere o peso da fonte (valores altos a transformam em negrito).
- SHIFTJIS_CHARSET é o conjunto de caracteres da fonte (no caso, um conjunto de caracteres japoneses).
- FALSE, FALSE, FALSE se referem a itálico, sublinhado e tachado, respectivamente.

Nota: deve haver pelo menos uma fonte; se houver mais de quatro, as demais serão ignoradas.

8 Traduza as seqüências de caracteres da forma apropriada.

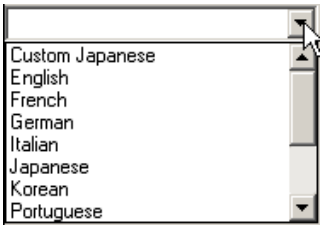
Nota: só traduza as seqüências de caracteres ao lado dos números existentes. Embora seja possível adicionar novos números, o controle não os reconhecerá.

9 Salve o arquivo.

10 Se estiver personalizando o idioma do Agent:

a) Abra o Agent Administrator e clique na guia Idioma.

b) Selecione seu idioma personalizado na lista suspensa. Se o nome do idioma personalizado for ‘Japonês’, aparecerá como ‘Japonês Padrão’ na lista de opções selecionáveis.



Se aparecer ‘Desconhecido Padrão’ na lista, será por um dos seguintes motivos:

- O arquivo de texto não tem nome de idioma ou a palavra-chave do idioma foi excluída.
- O nome do arquivo de texto não é ‘StringDataDoc.txt’.
- O arquivo de texto não está no local certo (na mesma pasta do arquivo executável da aplicação).
- O formato correto não foi seguido.

11 Se estiver personalizando o idioma do Contact Center Express Desktop:

a) Abra o arquivo de configuração da aplicação, ASGUIHost.ini.

b) Digite o nome do idioma personalizado no parâmetro Language (Idioma). Acrescente a palavra 'Personalizado' ao nome. Por exemplo, se o nome do idioma personalizado for ‘Japonês’, digite ‘Japonês Personalizado’.

```
Language = Custom Japanese
```

12 Abra a aplicação para exibir os rótulos e mensagens personalizados.

Se tiver problemas com a exibição das fontes, isso poderá ser pelo fato de o computador não dispor do sistema operacional ou conjunto de caracteres adequado ao funcionamento do idioma.

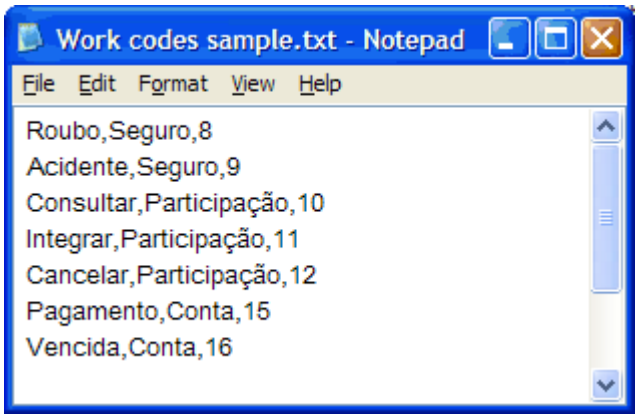
Configuração de Work Codes

Diferentemente dos códigos de trabalho para itens de trabalho multimídia - que são armazenados no banco de dados ASMediastore -, os códigos de trabalho das chamadas de voz são definidos fora do banco de dados em um arquivo independente.

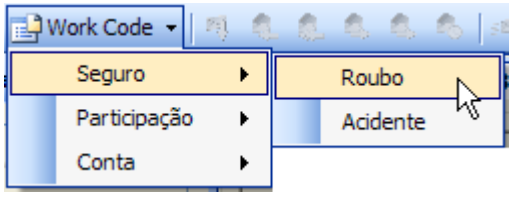
O arquivo pode ser um .txt mantido em um aplicativo como o Bloco de Notas ou um .csv do Excel. O .txt utiliza vírgulas na separação dos dados, enquanto o .csv utiliza colunas.

A pasta de trabalho do Contact Center Express Desktop contém uma amostra de arquivo .txt denominada Workcodessample.txt. Esse arquivo demonstra o formato necessário à exibição de códigos de trabalho ao agente. O formato é: Chave,Tópico,Valor, onde:

- Chave é o nome do código de trabalho. p. ex., Ingressar
- Tópico é o nome de um grupo de códigos de trabalho relacionados, p. ex., Associação
- Valor é o número atribuído ao código de trabalho, p. ex., 11



O exemplo acima é exibido ao agente da seguinte forma:



CAPÍTULO 6

Operação

Neste Capítulo

Iniciar o Contact Center Express Desktop 50
Interface do Contact Center Express Desktop 51
Atualizar configuração 64

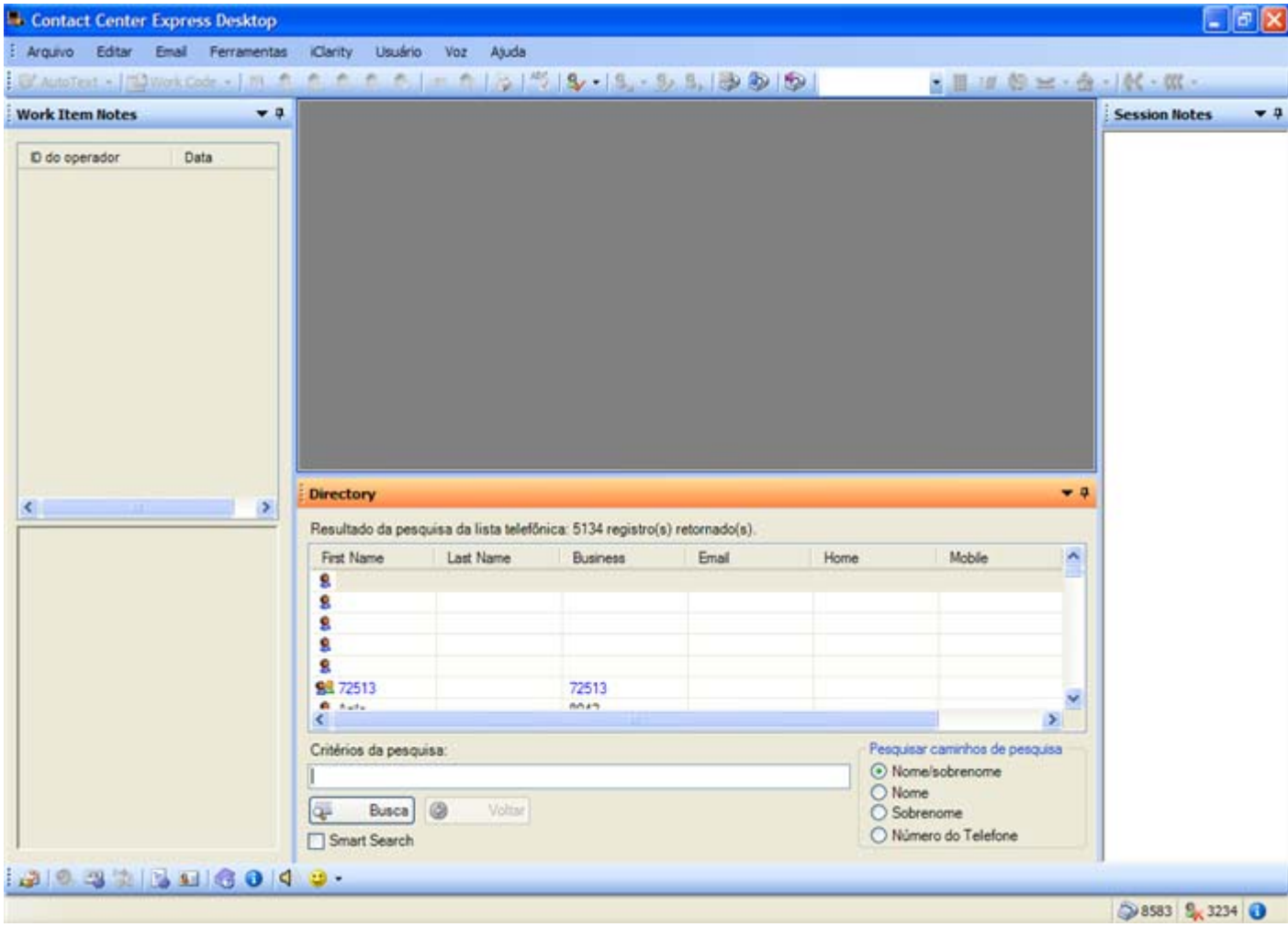
Iniciar o Contact Center Express Desktop

➢ *Para iniciar o Contact Center Express Desktop, use um dos seguintes procedimentos:*

- Clique duas vezes no ícone da área de trabalho (exibido somente se tiver sido selecionado durante a instalação).
- Clique no botão Iniciar da barra de tarefas do Windows e selecione Programas > Avaya Contact Center Express > Desktop > Contact Center Express Desktop > Contact Center Express Desktop no menu pop-up.
- Abra o Windows Explorer, localize o grupo de programas que contém o Contact Center Express Desktop e clique duas vezes no ícone correspondente.

O Contact Center Express Desktop é iniciado com as informações de configuração definidas no arquivo ASGUIHost.ini.

Interface do Contact Center Express Desktop



A interface do Contact Center Express Desktop apresenta uma barra de menus e as seguintes barras de ferramentas:

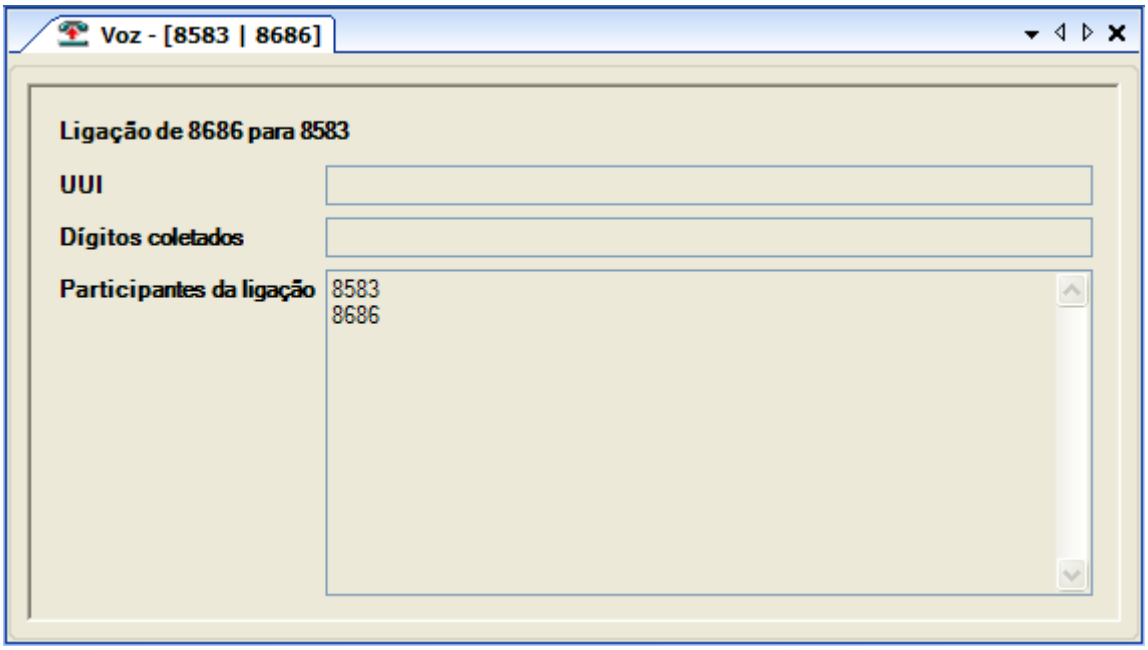
- AutoText. Botão único que permite ao usuário inserir texto predefinido no item de trabalho em uso para poupar tempo de digitação. O texto é classificado por tópico e apresentado em uma lista suspensa. Cada fila de media store tem sua própria lista de AutoTexto associada, portanto, independentemente do item de trabalho em processamento, as opções de AutoTexto serão relevantes.
- Work Codes. Botão único que permite atribuir um código de trabalho a um item de trabalho. Os códigos são classificados por tópico e apresentados em uma lista suspensa. Cada fila de media store tem sua própria lista de códigos de trabalho associada, portanto, independentemente do item de trabalho em processamento, as opções de código serão relevantes.
- Verificar ortografia. Botão único que permite verificar a precisão da ortografia do texto em qualquer tipo de item de trabalho.

- Usuário. Barra de ferramentas com botões que permitem entrar e sair de habilidades, alterar o modo do agente, selecionar códigos de motivo, acessar o correio de voz e encaminhar ligações para outro agente.
- Voz. Uma barra de ferramentas com botões que permitem fazer, atender, transferir e terminar ligações, além de colocar uma ligação em conferência.
- Impressão. Botão único que permite imprimir todas as informações associadas a um item de trabalho.

Windows

Há dois tipos de janelas Contact Center Express Desktop:

- Janela de documento. A área da tela onde os agentes recebem e gerenciam itens de trabalho multimídia. Também é o espaço geralmente usado para exibir aplicativos externos (não associados ao Contact Center Express), como o Microsoft Internet Explorer. As janelas de documento têm posição fixa (não podem ser movidas) e dispõem de guias.

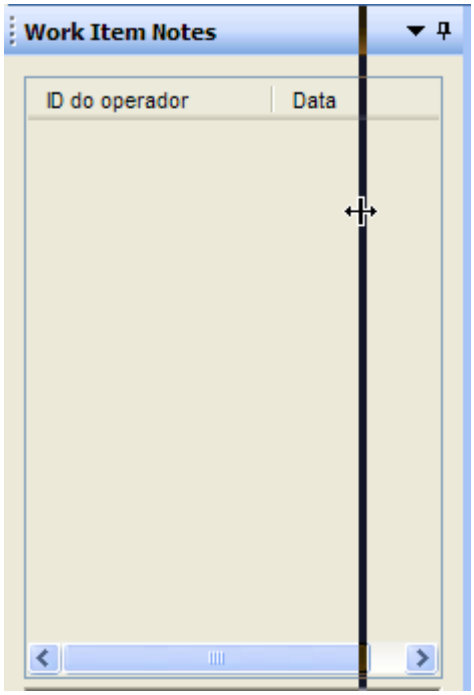


- Janelas de ferramentas. São janelas que fornecem funcionalidade multimídia adicional. Têm uma natureza altamente flexível, podendo ser arrastadas por toda a tela, encaixadas em diversas posições ou ocultas em forma de documento com guia. O Contact Center Express Desktop dispõe das seguintes janelas de ferramentas:
  - Work Item Notes. Janela que permite registrar notas relacionadas a itens de trabalho. Várias notas podem ser armazenadas para um item de trabalho e são exibidas cronologicamente na parte superior da janela.
  - Session Notes. Janela que permite registrar notas que auxiliam o usuário em sua rotina diária, ou seja, notas não especificamente relacionadas a um item de trabalho. Em vez de abrir um aplicativo separado, como o Bloco de Notas, o agente pode digitar as notas dentro do Contact Center Express Desktop. Essas notas são armazenadas pelo aplicativo (através de um arquivo .rtf) e recarregadas todas as vezes que você reiniciar, prontas para serem utilizadas ou editadas.

- Presence. Janela que permite ao agente monitorar a atividade telefônica de outros agentes da central de atendimento ou de funcionários com os quais trabalha diretamente. O recurso permite uma visualização rápida de quem está no telefone, fez logon para receber itens de trabalho ou está em modo Auxiliar, Disponível ou Trabalho Pós-ligação.
- Directory. Um banco de dados que permite procurar um contato por nome, sobrenome, nome completo ou número de telefone. Depois de localizado o contato, você poderá ligar ou transferir uma ligação para ele ou colocá-lo em conferência.

Redimensionar janela

Para redimensionar uma janela na interface do Contact Center Express Desktop, clique na borda da janela e, quando o cursor se transformar em uma seta de ponta dupla, arraste e solte a linha em uma nova posição.

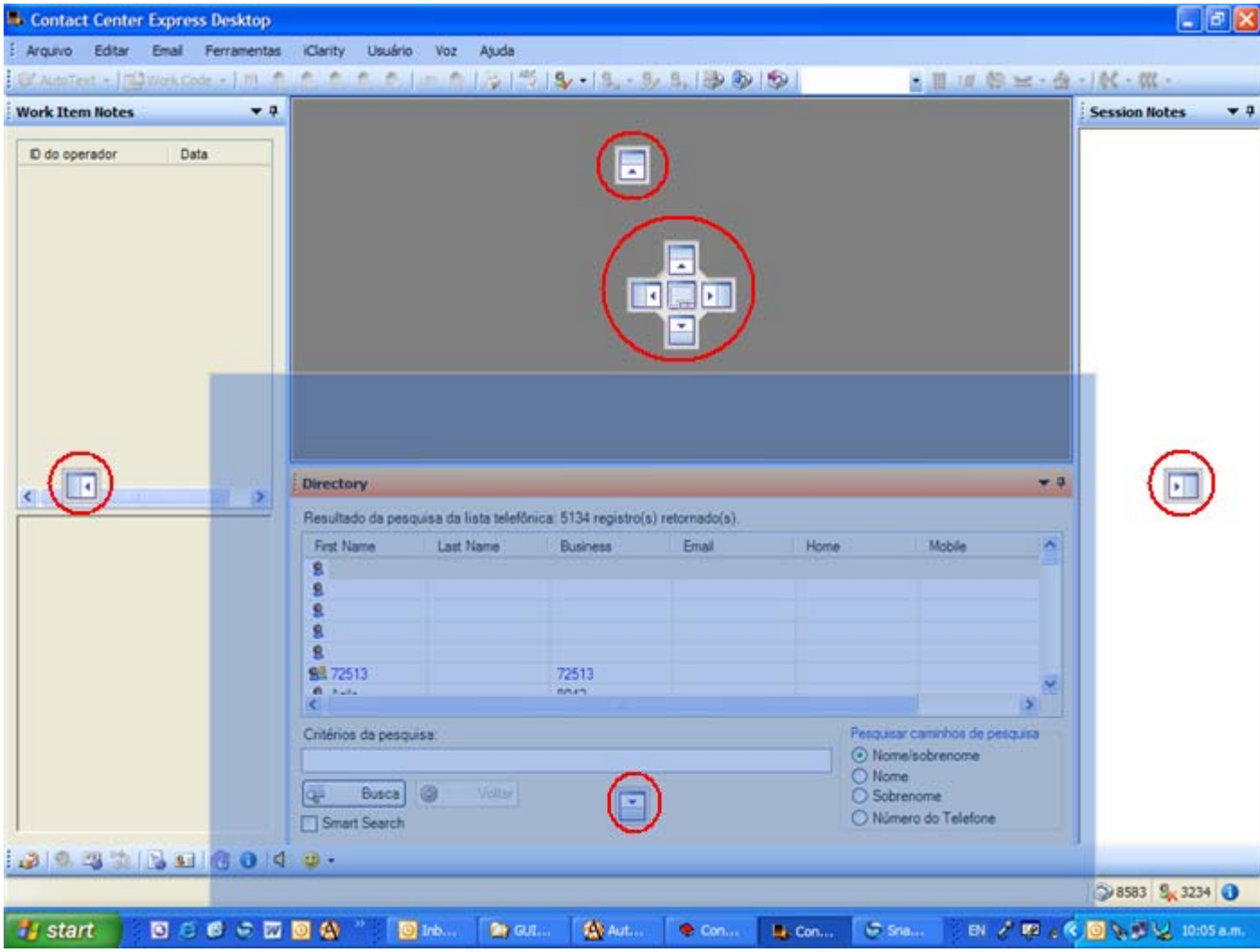


O Contact Center Express Desktop registra o tamanho e o posicionamento de cada janela e automaticamente exibe o layout personalizado quando o usuário abre o aplicativo novamente.

Encaixar janela de ferramenta

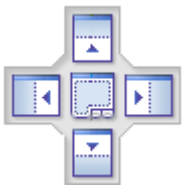
➢ *Para encaixar uma janela de ferramenta em outra posição na tela:*

1 Clique na barra de título da janela e comece a arrastá-la da posição onde está encaixada. A janela exibe um retângulo azul claro sólido e um conjunto de guias de encaixe aparecem para ajudar o usuário a selecionar a nova localização da janela.



2 Solte a janela sobre a guia de encaixe desejada:

Guias internas



- Interna esquerda. Esta opção encaixa a janela à esquerda da janela de documento (a área de trabalho da tela do Contact Center Express Desktop). A altura será limitada se houver janelas adjacentes.

- Interna superior. Esta opção encaixa a janela acima da janela de documento. A largura será limitada se houver janelas adjacentes.
- Interna direita. Esta opção encaixa a janela à direita da janela de documento. A altura será limitada se houver janelas adjacentes.
- Interna inferior. Esta opção encaixa a janela abaixo da janela de documento. A largura será limitada se houver janelas adjacentes.

Guias externas

- Externa esquerda. Esta opção encaixa a janela de forma que preencha toda a extensão do lado esquerdo da tela.
- Externa superior. Esta opção encaixa a janela de forma que preencha toda a extensão da parte superior da tela.
- Externa direita. Esta opção encaixa a janela de forma que preencha toda a extensão do lado direito da tela.
- Externa inferior. Esta opção encaixa a janela de forma que preencha toda a extensão da parte inferior da tela.

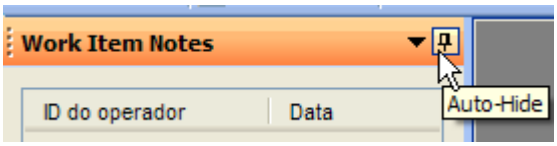
Ocultar janela de ferramenta

Se os elementos ficarem muito amontoados na tela, pode ser conveniente ocultar temporariamente uma janela de ferramenta.

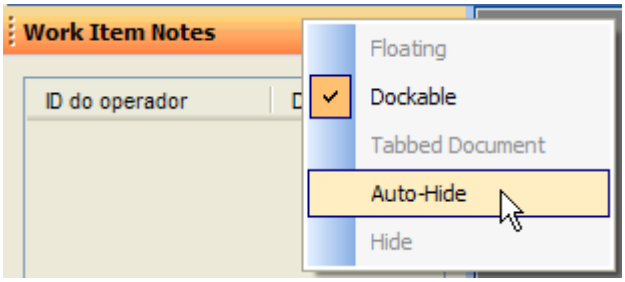
➢ *Para ocultar uma janela de ferramenta:*

1 Execute um dos seguintes procedimentos:

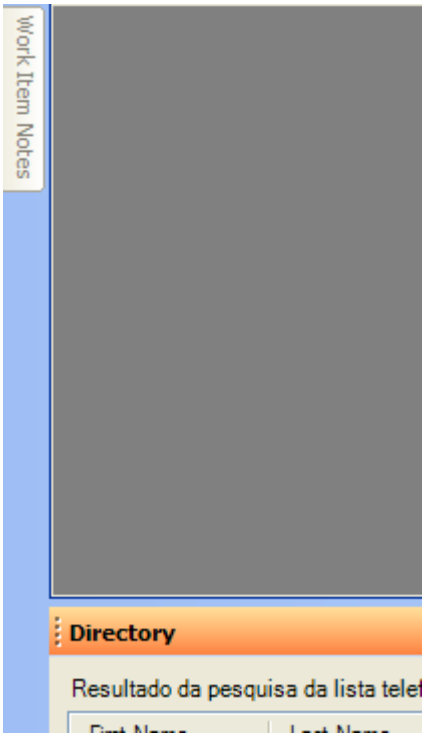
- Clique em na barra de título ou



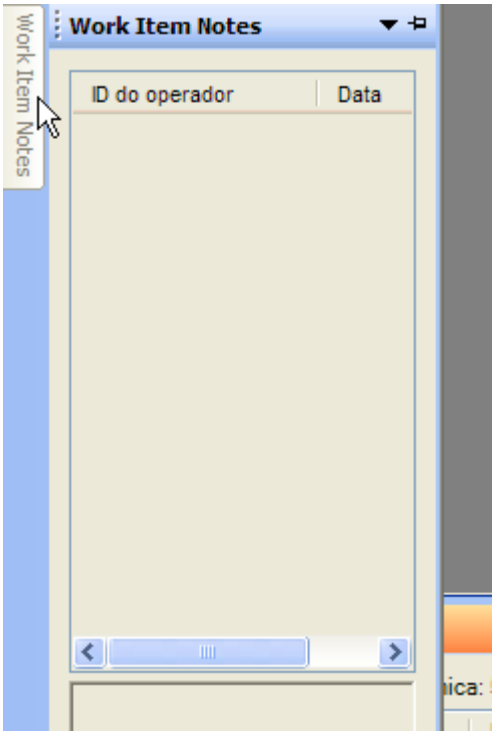
- Clique em na barra de título e selecione Auto-ocultar no menu suspenso.



A janela é recolhida, saindo da posição onde está encaixada e se ocultando automaticamente na borda da tela:

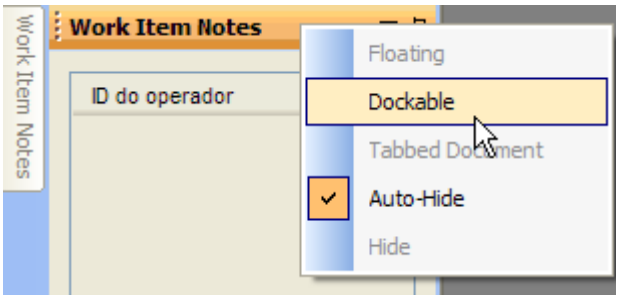


2 Para tornar a janela de ferramenta visível novamente, passe o mouse sobre a guia de ocultação automática ou clique nela. Nota: ao ser reativada, a janela de ferramenta reassume a posição e o tamanho anteriores.

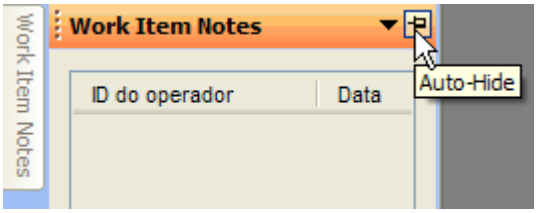


3 Para reencaixar a janela, use um dos seguintes procedimentos:

- Clique em na barra de título e selecione **Encaixável** no menu suspenso.



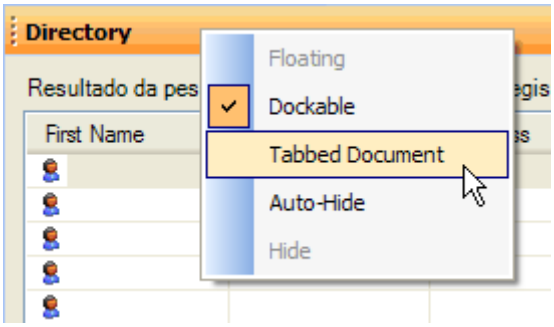
- Clique em na barra de título.



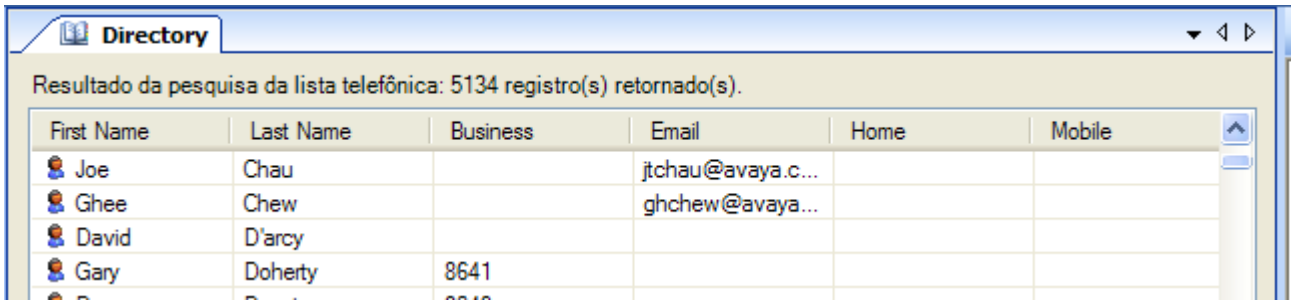
Exibir janela de ferramenta em forma de documento com guia

➢ *Para exibir uma janela de ferramenta em forma de documento com guia:*

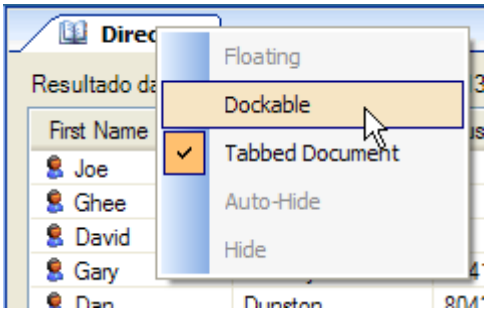
1 Clique em na barra de título da janela e selecione **Documento com Guia** no menu pop-up.



A janela se transforma em um documento com guia:



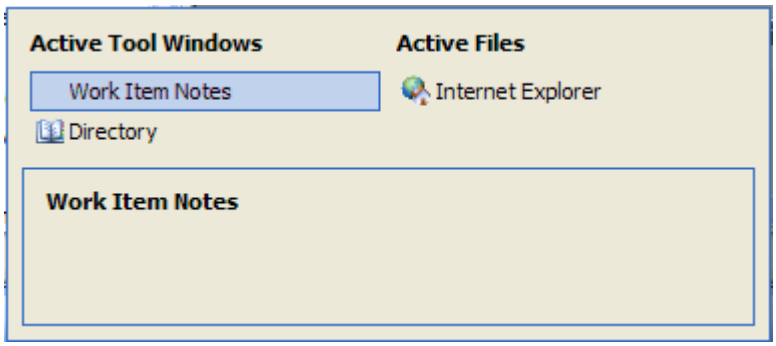
2 Para reencaixar a janela, clique com o botão direito do mouse na guia e selecione Encaixável no menu suspenso:



A janela volta à posição onde estava originalmente encaixada.

Navegar pela tela

Para se movimentar entre janelas na tela, mantenha as teclas Ctrl+Tab pressionadas e pressione as teclas de seta ←↑→↓. Uma caixa de diálogo como a que se segue permite selecionar a janela desejada.



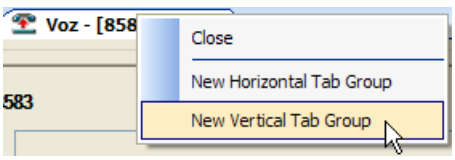
A janela ativa exibe uma barra de título laranja. As janelas inativas apresentam barras de título azuis.

Criar grupos verticais de itens de trabalho

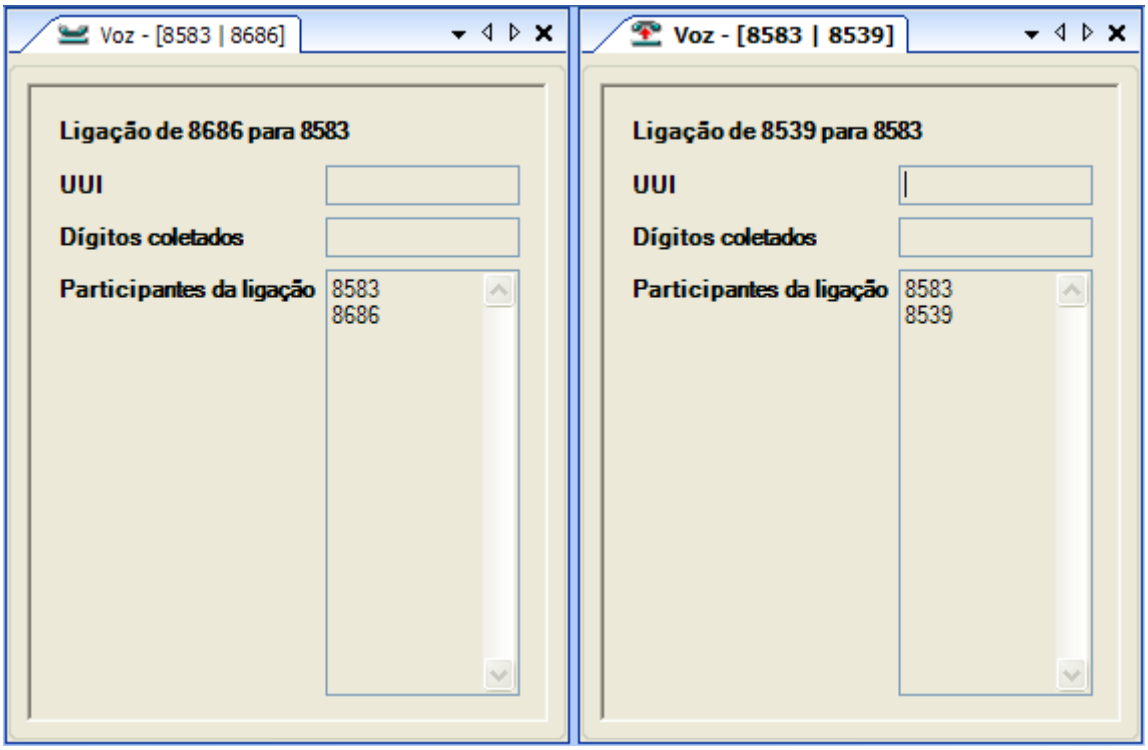
O Contact Center Express Desktop permite organizar os itens de trabalho multimídia em um layout adequado ao seu estilo de trabalho. Você pode separá-los em grupos e optar por exibir os grupos horizontal ou verticalmente.

➢ *Para criar um novo grupo de itens de trabalho e posicioná-lo verticalmente:*

1 Clique com o botão direito do mouse na guia do item que desejar mover para um novo grupo e selecione Novo Grupo Vertical de Guias no menu pop-up.



O item de trabalho forma um novo grupo:

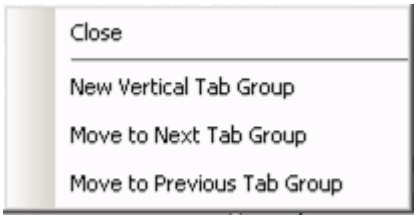


O próximo item de trabalho recebido se associa automaticamente ao novo grupo.

2 À medida que os itens de trabalho continuam a ser recebidos (e são mantidos abertos), você pode repetir esse procedimento para criar outros grupos.

3 Para mover um item de trabalho para outro grupo:

a) Clique com o botão direito do mouse na guia e selecione Mover para Próximo Grupo de Guias ou Mover para Grupo de Guias Anterior.



O item de trabalho passa para o próximo grupo à esquerda ou à direita.

b) Repita essa etapa até que o item de trabalho entre no grupo desejado.

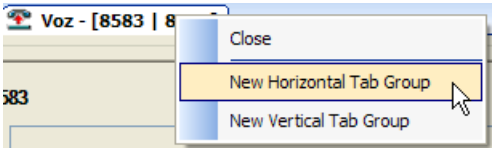
4 Para exibir uma lista dos itens de trabalho de determinado grupo, clique em ▾.

5 Para se movimentar entre os vários itens de trabalho de um grupo, clique em ◁ ou ▷.

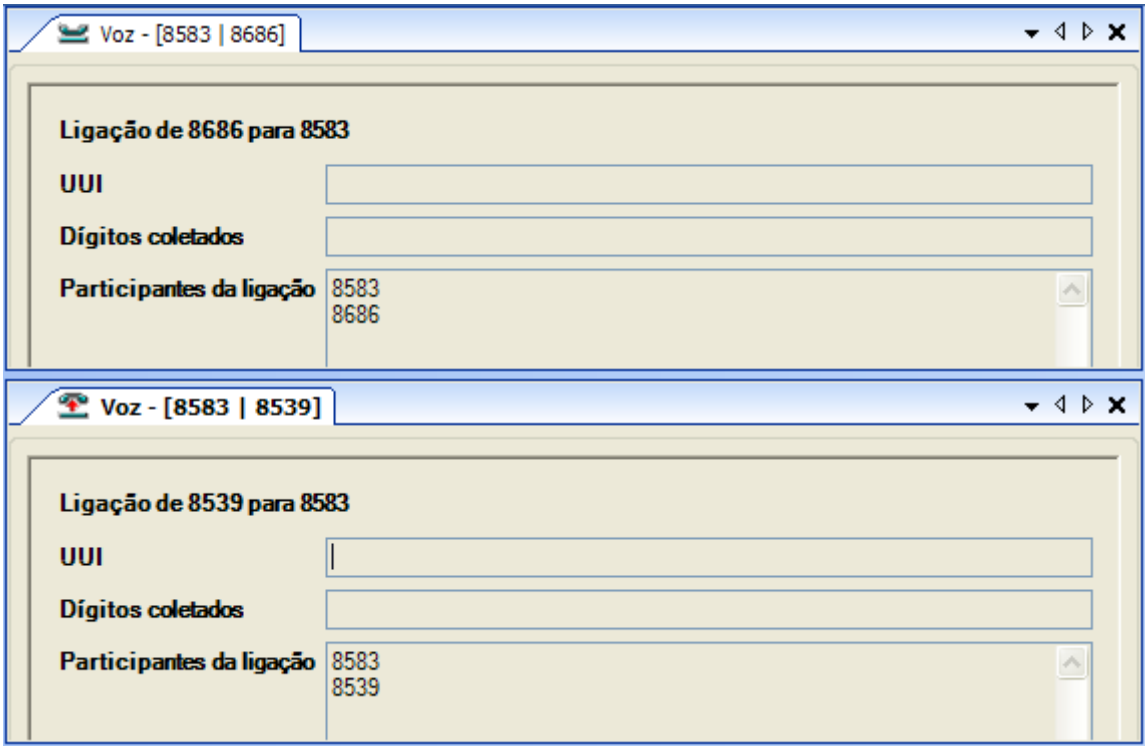
Criar grupos horizontais de itens de trabalho

➢ *Para criar um novo grupo de itens de trabalho e posicioná-lo horizontalmente:*

1 Clique com o botão direito do mouse na guia do item que desejar mover para um novo grupo e selecione Novo Grupo Horizontal de Guias no menu pop-up.

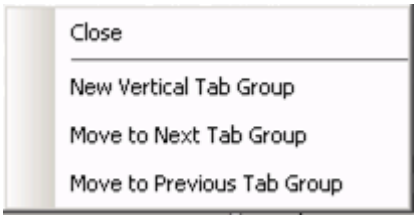


O item de trabalho forma um novo grupo:



2 Para mover um item de trabalho para outro grupo:

a) Clique com o botão direito do mouse na guia e selecione Mover para Próximo Grupo de Guias ou Mover para Grupo de Guias Anterior.



O item de trabalho passa para o próximo grupo acima ou abaixo.

b) Repita essa etapa até que o item de trabalho entre no grupo desejado.

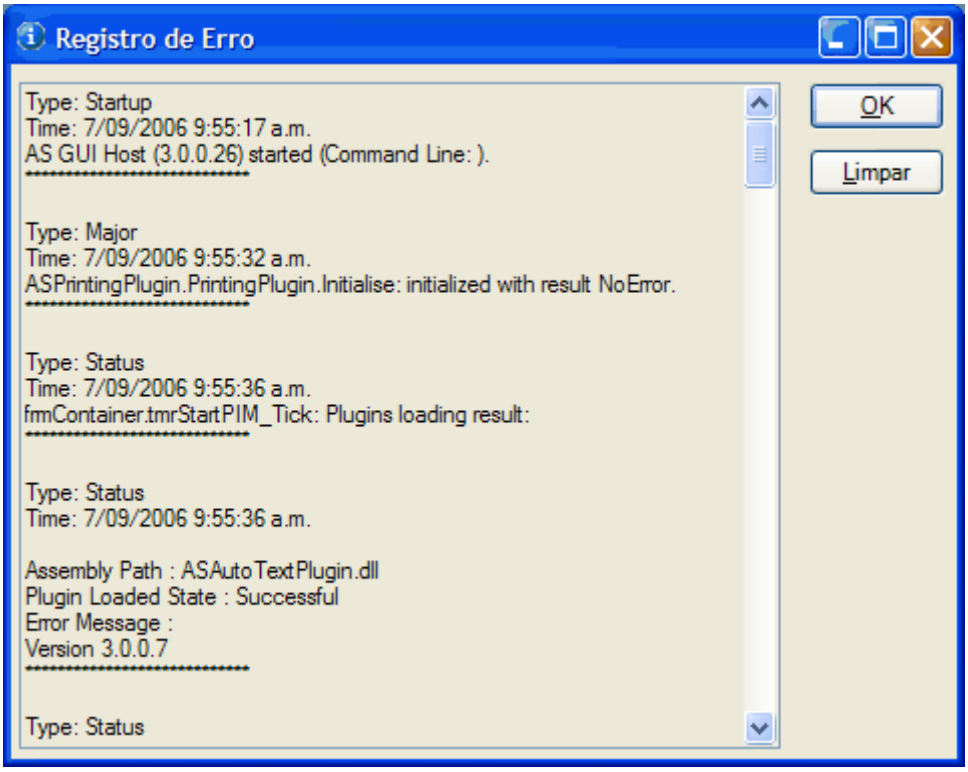
3 Para exibir uma lista dos itens de trabalho de determinado grupo, clique em ▾.

4 Para se movimentar entre os vários itens de trabalho de um grupo, clique em ◁ ou ▷.

Exibir registro de erros

➢ *Para exibir o registro de erros:*

1 Selecione **Ferramentas > Registro de erros** na barra de menus ou pressione as teclas **Ctrl+G**.



2 Para excluir o texto do registro de erros, clique no botão **Limpar**.

3 Para salvar o texto e voltar à interface do Contact Center Express Desktop, clique em **OK**.

Exibir Ajuda do aplicativo

➢ *Para exibir o arquivo de Ajuda do Contact Center Express Desktop:*

1 Selecione Ajuda > Conteúdo na barra de menus ou pressione a tecla F1.

Atualizar configuração

Se em algum momento precisar alterar a configuração do Contact Center Express Desktop, você terá a opção de usar a caixa de diálogo Opstatus através da interface do aplicativo.

A caixa de diálogo Opstatus é fornecida como um recurso adicional para ajudar o usuário a poupar tempo. Ela, portanto, só dá acesso aos parâmetros com maiores chances de alterações. Para alterar algum parâmetro além dos exibidos, você precisará reabrir o arquivo ASGUIHost.ini e atualizar nele suas configurações.

iClarity

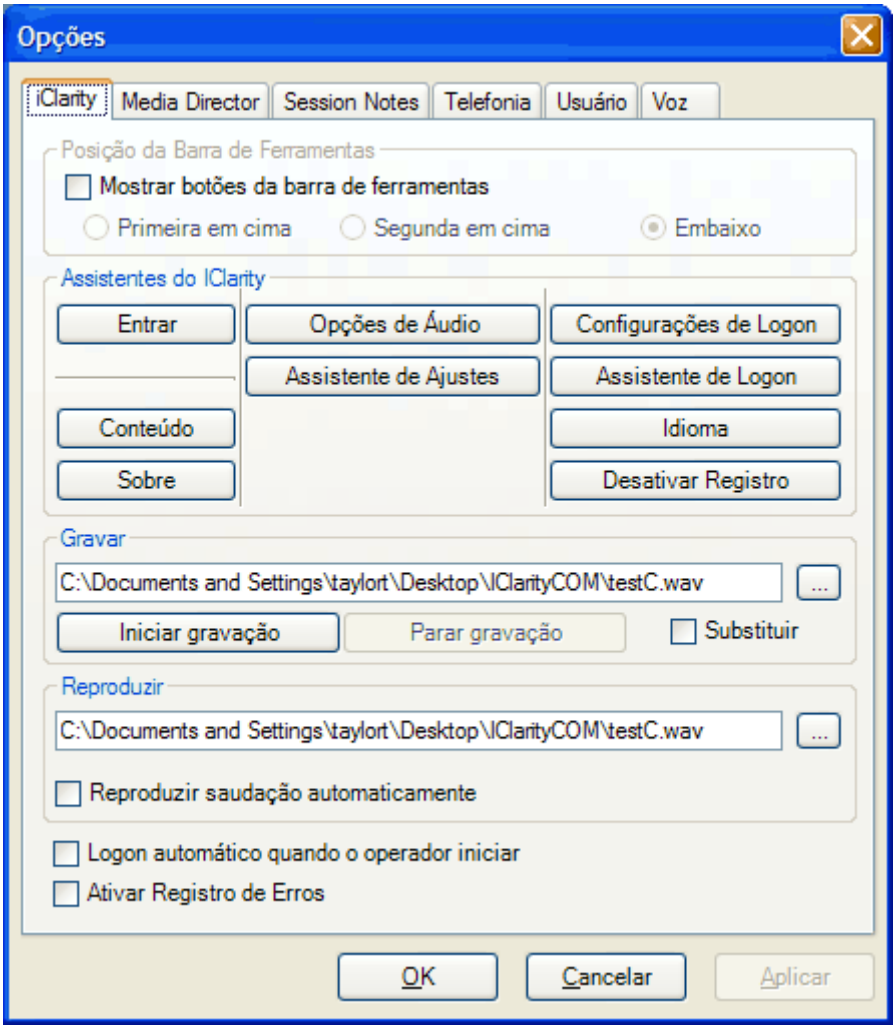
Nota: para integrar o Avaya iClarity ao Contact Center Express Desktop, você precisará adquirir uma chave de licença CCE IClarity com licenças de execução suficientes para englobar o número de agentes que utilizam o Contact Center Express Desktop com o iClarity.

Quando você abrir pela primeira vez o ASGUIHost.ini, o iClarity Plug-in estará desativado (comentado) na Plug In Assembly List (;IClarity Section = IClarity). Para habilitar o iClarity Plug-in e exibir a guia iClarity na caixa de diálogo Opções , remova o ponto-e-vírgula.

- *Para alterar aspectos da configuração do iClarity:*

1 Selecione Ferramentas > Opções na barra de menus do Contact Center Express Desktop.

A caixa de diálogo Opções é exibida.



2 Clique na guia iClarity.

Posição da barra de ferramentas

3 Para controlar a posição da barra de ferramentas na interface do aplicativo, clique no botão ao lado de uma das três opções.

- Primeira em cima (primeira barra de ferramentas a partir de cima)
- Segunda em cima (segunda barra de ferramentas a partir de cima)
- Embaixo (barra de ferramentas na parte inferior da tela)

Assistentes do iClarity

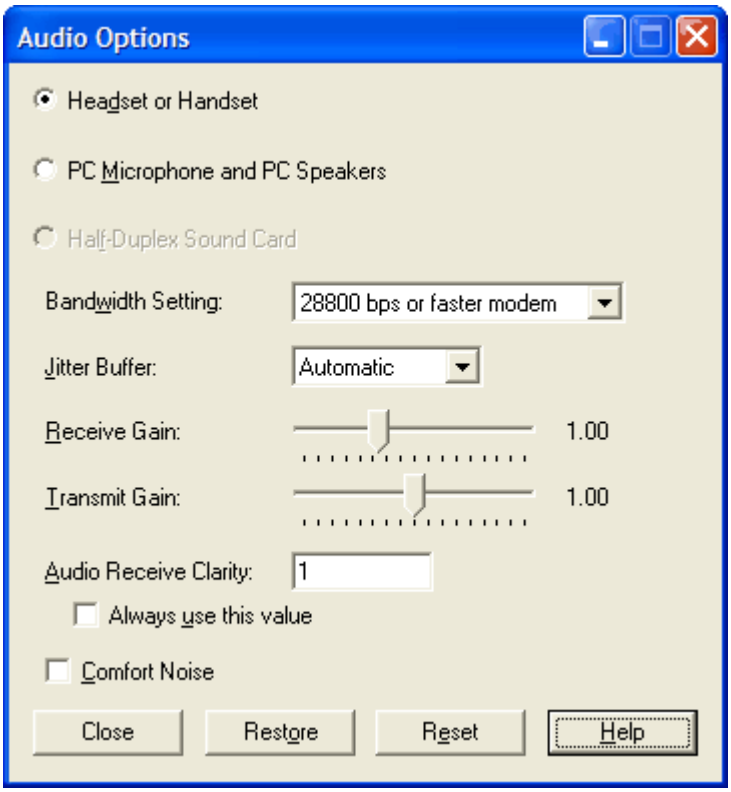
Esta seção contém os seguintes botões:

- Entrar. Permite entrar no servidor.
- Opções de Áudio. Permite ajustar o volume dos alto-falantes/fones de ouvido.
- Assistente de Ajustes. Permite definir as configurações de áudio.
- Configurações de Logon. Permite modificar as informações de logon.

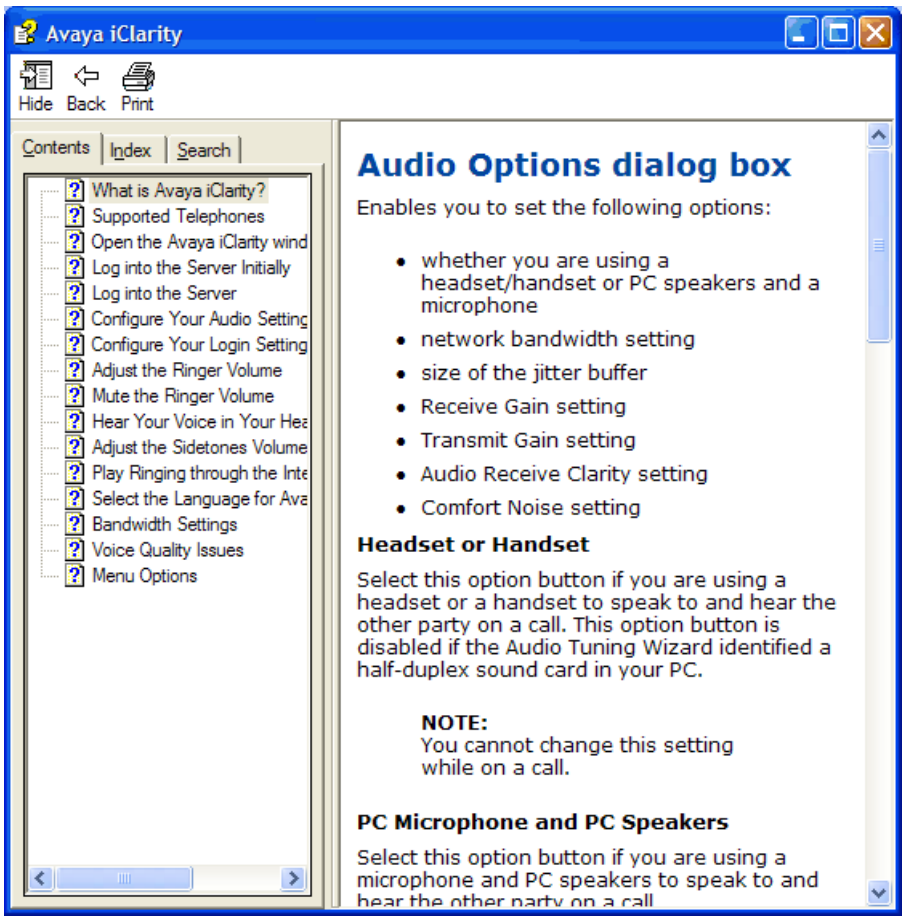
- **Assistente de Logon.** Permite configurar o iClarity para o logon no servidor.
- **Idioma.** Permite selecionar o idioma do iClarity.
- **Ativar Registro.** Permite monitorar o registro de eventos do iClarity.
- **Conteúdo.** Exibe a ajuda online do iClarity.
- **Sobre.** Exibe os direitos autorais e outras informações do iClarity.

4 Para definir qualquer aspecto de configuração do iClarity:

a) Clique em um botão (p. ex., **Opções de Áudio**).



b) Clique no botão Ajuda. A janela de ajuda do Avaya iClarity se abre na página relevante.


Avaya iClarity
Hide
Back
Print
Contents
Index
Search
What is Avaya iClarity?
Supported Telephones
Open the Avaya iClarity wind
Log into the Server Initially
Log into the Server
Configure Your Audio Setting
Configure Your Login Setting
Adjust the Ringer Volume
Mute the Ringer Volume
Hear Your Voice in Your Hea
Adjust the Sidetones Volume
Play Ringing through the Inte
Select the Language for Ava
Bandwidth Settings
Voice Quality Issues
Menu Options
Audio Options dialog box
Enables you to set the following options:
whether you are using a headset/handset or PC speakers and a microphone
network bandwidth setting
size of the jitter buffer
Receive Gain setting
Transmit Gain setting
Audio Receive Clarity setting
Comfort Noise setting
Headset or Handset
Select this option button if you are using a headset or a handset to speak to and hear the other party on a call. This option button is disabled if the Audio Tuning Wizard identified a half-duplex sound card in your PC.
NOTE:
You cannot change this setting while on a call.
PC Microphone and PC Speakers
Select this option button if you are using a microphone and PC speakers to speak to and

c) Siga as instruções da Ajuda do iClarity.

d) Repita o processo acima até que todos os aspectos de configuração do iClarity tenham sido concluídos.

Gravar

5 Clique em ... e procure o arquivo .wav que contém uma saudação. Se você marcar a caixa de seleção Substituir e o nome do arquivo especificado já existir, qualquer nova saudação gravada substituirá o arquivo existente. Se a caixa de seleção não for marcada ou o nome do arquivo especificado for diferente, será criada uma nova saudação.

6 Clique em Iniciar Gravação e fale no microfone do computador para gravar a saudação. Clique em Parar Gravação ao terminar.

Reproduzir

7 Clique em ... e procure o arquivo de saudação que o cliente deverá ouvir.

8 Para reproduzir a saudação assim que a chamada for atendida, marque a caixa de seleção Reproduzir saudação automaticamente.

9 Para fazer logon do agente no servidor de chamadas assim que o Contact Center Express Desktop for iniciado, marque a caixa de seleção Logon automático quando o agente for iniciado.

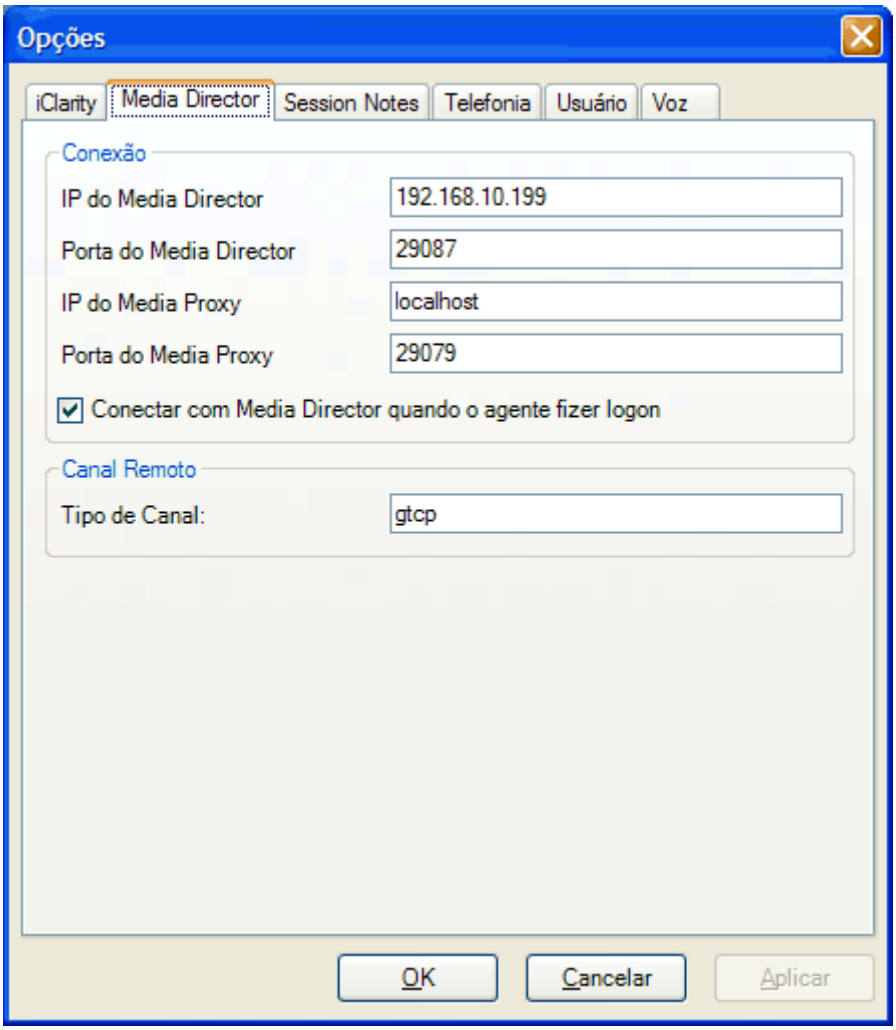
10 Para gravar informações de erros de aplicativos em arquivos de log, marque a caixa de seleção ao lado de Ativar log de erros.

Media Director

➢ *Para alterar aspectos da configuração do Media Director:*

1 Selecione Ferramentas > Opções na barra de menus do Contact Center Express Desktop.

A caixa de diálogo Opções é exibida.



2 Clique na guia Media Director.

Conexão

3 Digite o endereço IP do Media Director na caixa de texto Media Director IP.

4 Digite o número da porta IP do Media Director na caixa de texto Media Director port. A porta padrão é: 29087.

5 Digite o endereço IP do Media Proxy na caixa de texto Media Proxy IP. O endereço padrão é: localhost.

6 Digite o número da porta IP do Media Proxy na caixa de texto Media Proxy port. A porta padrão é: 29079.

7 Para fazer o Contact Center Express Desktop se conectar com o Media Director quando o agente efetuar logon na central, marque a caixa de seleção ao lado de Conectar com o Media Director quando o agente fizer logon. Para fazer o Contact Center Express Desktop se conectar automaticamente com o Media Director quando for iniciado, remova a marca de seleção.

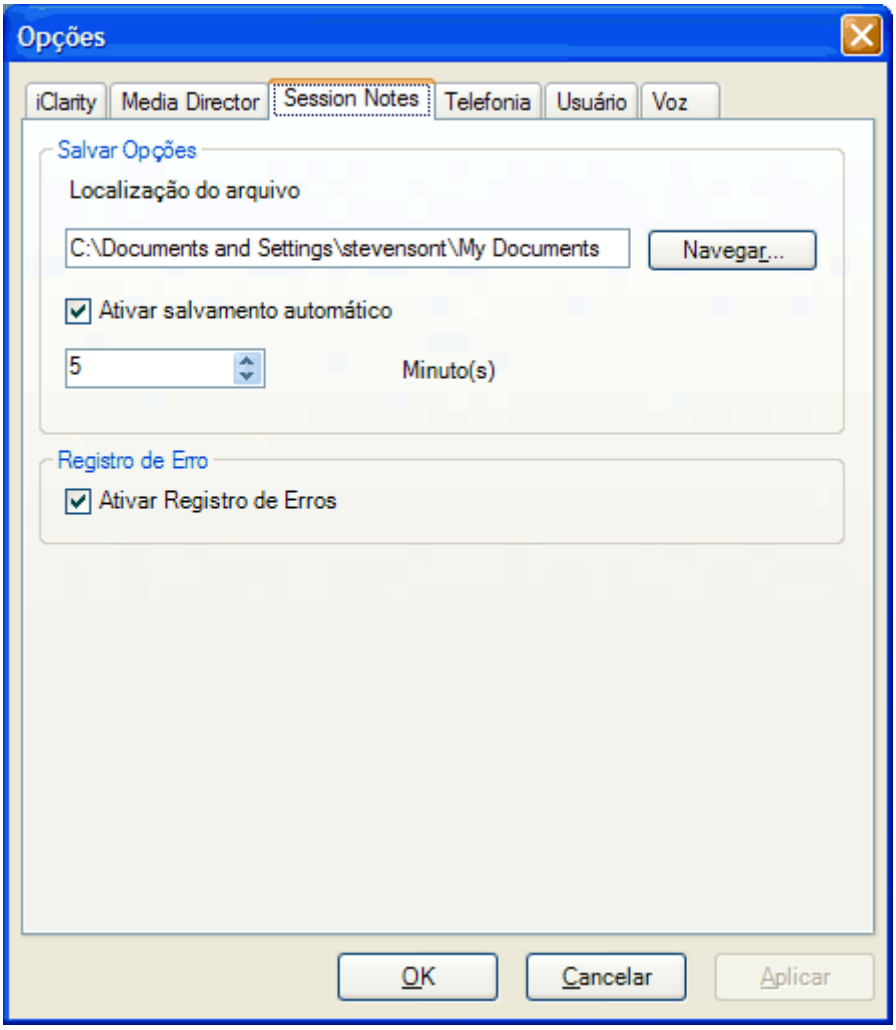
Canal Remoto

8 Digite o canal de comunicação usado pelo Media Director na caixa de texto Tipo de Canal. O padrão é gtcp.

Session Notes (Notas da Sessão)

➢ *Para alterar aspectos da configuração das notas de sessão:*

1 Clique na guia Session Notes .



2 Se desejar alterar o caminho do arquivo onde os arquivos .rtf de notas de sessão são salvos e recuperados, clique no botão Procurar ao lado de Localização do arquivo e selecione um novo destino. Quando o caminho

estiver em branco, será utilizado o local padrão, ou seja, a pasta Meus Documentos do usuário conectado no momento.

3 Para ativar o salvamento automático das suas notas de sessão a intervalos regulares:

a) Marque a caixa de seleção ao lado de Ativar salvamento automático.

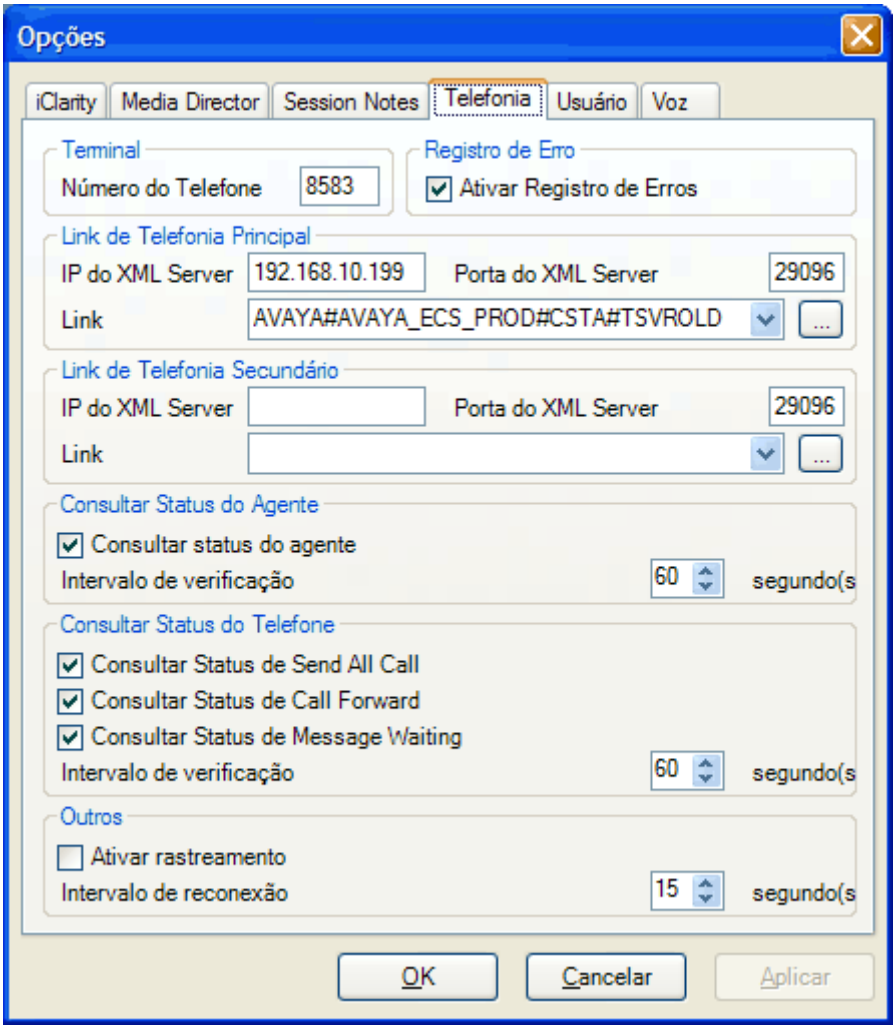
b) Selecione a freqüência, em minutos, que o Contact Center Express Desktop deve utilizar para salvar automaticamente o conteúdo das notas de sessão no arquivo .rtf.

4 Para gravar informações de erros de aplicativos em arquivos de log, marque a caixa de seleção ao lado de Ativar log de erros.

Telefonia

➢ *Para alterar aspectos da configuração de telefonia:*

1 Clique na guia Telefonia.



Terminal

2 Digite o número de telefone ao qual o aplicativo será associado na caixa de texto Station DN.

3 Para gravar informações de erros de aplicativos em arquivos de log, marque a caixa de seleção ao lado de Enable error logging.

Link de Telefonia Principal

4 Digite o endereço IP do XML Server principal na caixa de texto XML Server IP.

5 Digite o número da porta IP do XML Server principal na caixa de texto XML Server port. Ao se conectarem com essa porta, os clientes obtêm uma lista de interfaces XML atualmente configuradas (combinações de endereços IP/números de portas) com as quais podem se conectar para obterem serviço. A porta padrão para o serviço de nomes é: 29096.

6 Clique em ... ao lado da lista suspensa Link e selecione o nome do link principal que este aplicativo utilizará para se conectar com o Avaya Telephony Server e a central.

Link de Telefonia Secundário

7 Digite o endereço IP do XML Server secundário na caixa de texto XML Server IP.

8 Digite o número da porta IP do XML Server secundário na caixa de texto XML Server port.

9 Clique em ... ao lado da lista suspensa Link e selecione o nome do link secundário que este aplicativo utilizará para se conectar com o Avaya Telephony Server e a central.

Consultar Status do Agente

10 Para habilitar a consulta ao status do modo do agente do usuário, marque a caixa de seleção ao lado de Poll Agent status.

11 Na caixa de texto Polling interval, digite ou selecione a freqüência, em segundos, com que o aplicativo deverá verificar o status do modo do agente. Para reduzir o tráfego da rede, aumente este número.

Consultar Status do Telefone

12 Para habilitar a consulta do recurso Enviar Todas Ligações, marque a caixa de seleção ao lado de Poll Send All calls status.

13 Para habilitar a consulta do recurso Encaminhar Ligação, marque a caixa de seleção ao lado de Poll call forwardstatus.

14 Para habilitar a consulta do recurso Mensagem Aguardando, marque a caixa de seleção ao lado de Poll Message Waiting status.

15 Na caixa de texto Pollinginterval, digite ou selecione a freqüência, em segundos, a ser usada pelo aplicativo para verificar o status dos recursos do terminal. Para reduzir o tráfego da rede, aumente este número.

Outros

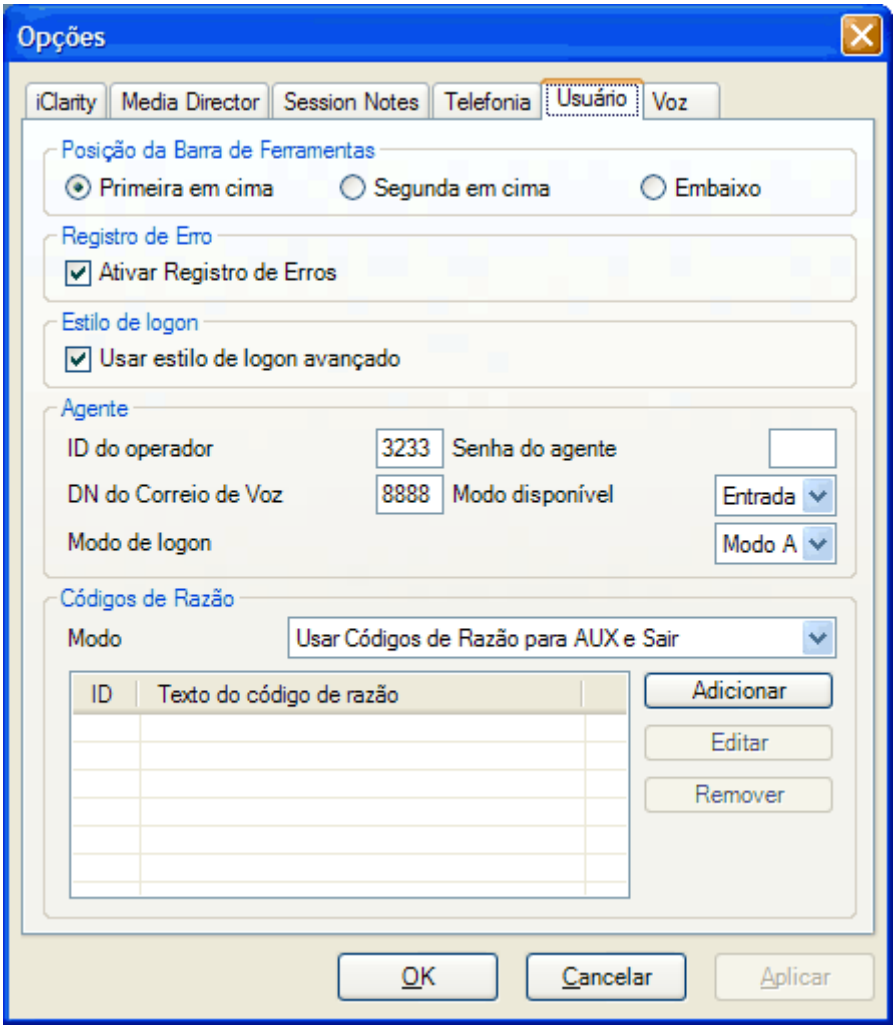
16 Para enviar informações de erros de aplicativos para a janela de depuração, marque a caixa de seleção ao lado de Enable trace.

17 Na caixa de texto Reconnectinterval, digite ou selecione o período de tempo, em segundos, que o plug-in deverá aguardar antes de tentar se reconectar com o XML Server após a primeira falha. O padrão é 15.

Usuário

➢ *Para alterar aspectos da configuração do usuário:*

1 Clique na guia Usuário.



Posição da barra de ferramentas

2 Para controlar a posição da barra de ferramentas na interface do aplicativo, clique no botão ao lado de uma das três opções.

- Primeira em cima (primeira barra de ferramentas a partir de cima)
- Segunda em cima (segunda barra de ferramentas a partir de cima)
- Embaixo (barra de ferramentas na parte inferior da tela)

Registro de Erros

3 Para gravar informações de erros de aplicativos em arquivos de log, marque a caixa de seleção ao lado de Enable error logging.

Estilo de logon

4 Para permitir que o usuário altere seu logon de agente através da barra de ferramentas Usuário, marque a caixa de seleção ao lado de Usar estilo de logon avançado.

Agente

5 Na caixa de texto ID do agente, digite a ID de logon do agente que foi configurada na central.

6 Digite a senha associada à ID do agente na caixa de texto Senha do agente.

7 Na lista suspensa Modo disponível, selecione como um agente se torna disponível para receber outra ligação depois de encerrar uma chamada:

- Auto-Acesso (o agente é automaticamente colocado em modo Disponível após o término de uma ligação)
- Acesso Manual (o agente é automaticamente colocado no modo Pós-Atendimento após o término de uma ligação e precisa se colocar disponível manualmente).

8 Na lista suspensa Modo de logon, selecione o modo de trabalho automaticamente aplicado ao agente quando efetua logon:

- Auxiliar (torna o agente indisponível para receber ligações para que faça uma atividade não relacionada a ligações, como sair para um intervalo ou para o almoço)
- Trabalho Pós-Ligação (torna o agente indisponível para receber ligações para que possa realizar atividades relacionadas a ligações, como preencher um formulário)
- Disponível (torna o agente disponível para receber ligações).

9 Na caixa de texto DN do Correio de Voz, digite o número de telefone para o qual todas as ligações recebidas serão desviadas quando o agente ativar o botão Enviar Todas Ligações na barra de ferramentas Usuário. Este DN direciona o chamador para o correio de voz do agente.

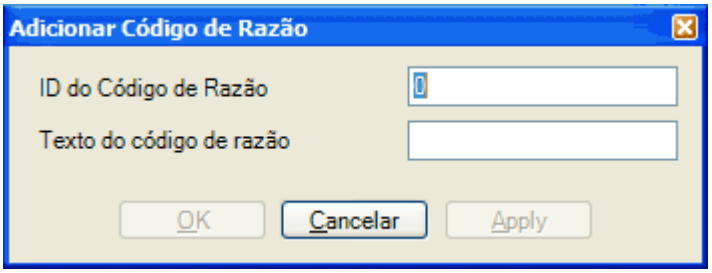
Códigos de Motivo

10 Na lista suspensa Modo, selecione se os códigos de motivo serão ativados e, em caso afirmativo, qual comportamento do agente dispara seu uso:

- Desativar Códigos de Motivo
- Usar Códigos de Motivo ao trocar para o modo Auxiliar
- Usar Códigos de Motivo para Sair
- Usar Códigos de Motivo ao trocar para o modo Auxiliar e para Sair

11 Se tiver ativado os códigos de motivo:

a) Clique no botão Adicionar.



b) Digite um identificador exclusivo para o código na caixa de texto ID do Código de Motivo.

c) Digite um motivo pela qual um agente pode passar para o modo Auxiliar ou sair na caixa de texto Texto do código de motivo.

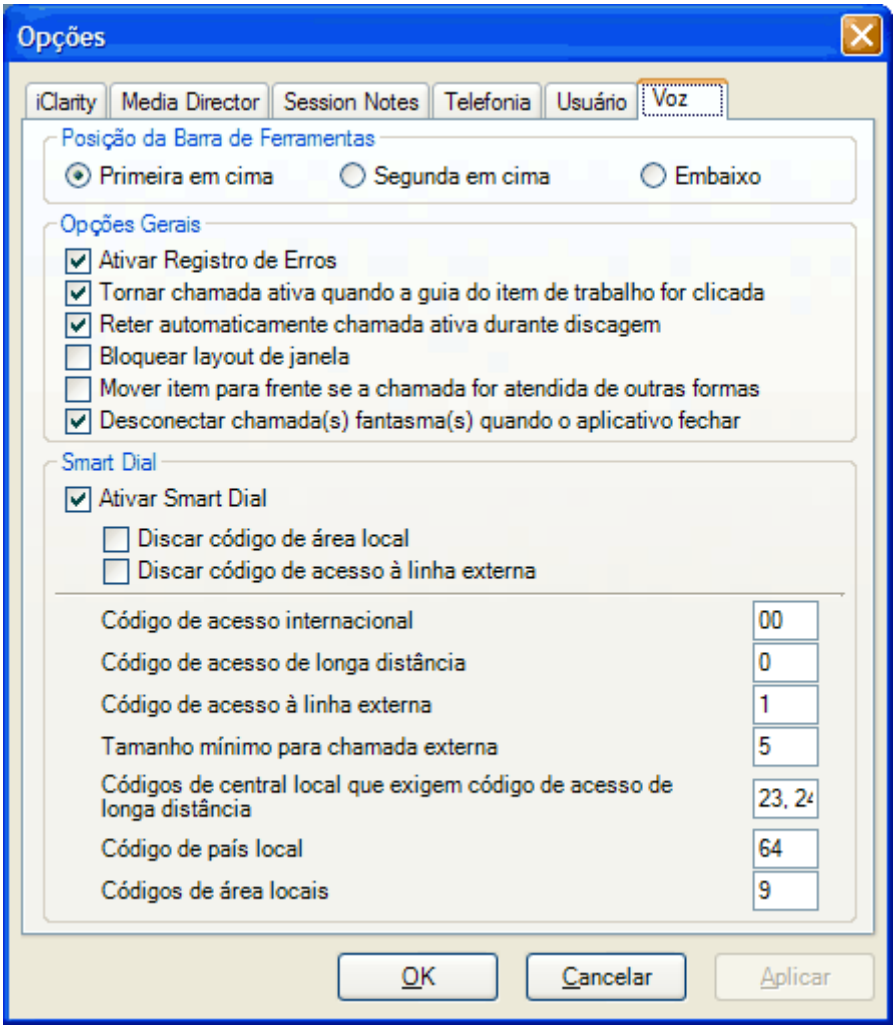
d) Clique em OK.

e) Adicione a quantidade de códigos de motivo que desejar.

Voz

➢ *Para alterar aspectos da configuração de voz:*

1 Clique na guia Voz.



Posição da barra de ferramentas

2 Para controlar a posição da barra de ferramentas na interface do aplicativo, clique no botão ao lado de uma das três opções.

- Primeira em cima (primeira barra de ferramentas a partir de cima)
- Segunda em cima (segunda barra de ferramentas a partir de cima)
- Embaixo (barra de ferramentas na parte inferior da tela)

Opções Gerais

3 Para gravar informações de erros de aplicativos em arquivos de log, marque a caixa de seleção ao lado de Enable error logging.

4 Para que as ligações telefônicas fiquem ativas assim que você clicar na guia do item de trabalho de voz, marque a caixa de seleção ao lado de Tornar chamada ativa quando a guia do item de trabalho for clicada. Se a ligação estiver em alerta, esse procedimento atenderá a chamada; se estiver retida, liberará a chamada. Se permanecer desmarcada, o usuário precisará clicar na guia do item de trabalho e clicar nos botões de atendimento ou liberação na barra de ferramentas.

5 Para reter automaticamente sua ligação atual se você discar outra chamada, marque a caixa de seleção ao lado de Reter automaticamente chamada ativa durante discagem.

6 Para bloquear o layout das guias de itens de trabalho de voz de forma que seu tamanho e posição não sejam alterados, marque a caixa de seleção ao lado de Bloquear layout de janela.

7 Para tornar as ligações telefônicas atendidas por seu telefone físico (ou por qualquer outro meio que não seja o Contact Center Express Desktop) imediatamente ativas no Contact Center Express Desktop, marque a caixa de seleção ao lado de Mover item de trabalho para frente se a chamada for atendida de outras formas.

8 Para desconectar chamadas fantasma do seu telefone físico quando você fechar o Contact Center Express Desktop, marque a caixa de seleção ao lado de Desconectar chamada(s) fantasma(s) quando o aplicativo fechar.

Smart Dial

9 Para ativar a funcionalidade Smart Dial, marque a caixa de seleção ao lado de Ativar Smart Dial.

10 Para forçar o Smart Dial a usar o código de área local especificado no número de telefone, mesmo se o Smart Dial reconhecer que o código é o mesmo especificado na caixa de texto Códigos de área locais, marque a caixa de seleção ao lado de Discar código de área local.

11 Para forçar o Smart Dial a usar o código de acesso à linha externa em todas as ligações para telefones externos (isso substitui os comportamentos contraditórios que possam estar definidos na central), marque a caixa de seleção ao lado de Discar código de acesso à linha externa.

12 Digite o código necessário para fazer uma ligação internacional na caixa de texto Código de acesso internacional.

13 Digite o código necessário para fazer uma ligação nacional na caixa de texto Código de acesso de longa distância.

14 Digite o código necessário para discar uma linha externa na caixa de texto Código de acesso à linha externa.

15 Digite o número mínimo de dígitos necessários para fazer uma ligação externa (um número a mais que o número de dígitos que formam os números dos ramais internos) na caixa de texto Tamanho mínimo para chamada externa.

16 Na caixa de texto Códigos de central local que exigem código de acesso de longa distância, digite os códigos de central local que você deseja que o Smart Dial use precedidos do código de acesso de longa distância. É possível especificar um código de central único ou vários. Os códigos de central em uma lista são separados por vírgula e espaço. Por exemplo, 23, 27, 31

17 Digite seu código de país local na caixa de texto Código de país local.

18 Digite seu(s) código(s) de área local(is) na caixa de texto Códigos de área locais. Os códigos de área em uma lista são separados por vírgula e espaço. Por exemplo, 9, 3, 4

Formatação dos contatos para Smart Dial

Se desejar que o Contact Center Express Desktop use a funcionalidade Smart Dial, você deve inserir números de telefone no diretório Contact Database usando os seguintes critérios:

- Deixe de fora todos os códigos de acesso PSTN, STD e IDD. (PSTN é o código necessário para discar uma linha externa, STD é o código necessário para fazer uma ligação nacional e IDD é o necessário para fazer uma ligação internacional.)
- Use um espaço único, hífen ou parênteses para separar códigos de área do número local.
  Por exemplo: 3 4770576, 3-4770576, (3) 4770576 ou (3)4770576.
- Coloque um + antes de todos os códigos de países.
  Por exemplo: +64 3 4770576, +64-3-4770576, +64 (3) 4770576 ou +64(3)4770576

Se não desejar usar a funcionalidade Smart Dial, digite os números de telefone da forma como os discaria, incluindo os códigos de acesso PSTN, IDD, STD e os códigos de país e de área. Por exemplo: 14770576, 103 4770576 ou 10064 3 4770576.

Para obter mais informações, consulte o *Contact Database User Guide*.

CAPÍTULO 7

Telefonia

As funções de telefonia normalmente obtidas através de botões no telefone são acessadas através de teclas do teclado ou cliques do mouse. Com o Contact Center Express Desktop, você pode:

- Fazer uma ligação
- Atender uma ligação
- Terminar uma ligação
- Reter uma ligação
- Desviar ligações
- Enviar tons DTMF
- Transferir uma ligação
- Fazer uma ligação de conferência com até seis participantes
- Desconectar a si mesmo ou terceiros de uma ligação de conferência
- Encaminhar todas as ligações recebidas para o correio de voz ou para outro ramal

Neste Capítulo

Fazer ligação 78
Fazer ligação em meio a outra ligação 80
Terminar ligação 81
Atender ligação 82
Atender ligação em meio a outra ligação 84
Reter ligação 85
Enviar tons DTMF 86
Transferir ligação 87
Colocar ligação em conferência 89
Desligar-me da ligação 92
Desconectar outro participante 93
Enviar Todas Ligações 94
Encaminhar ligações 95
Acessar o correio de voz 96
Entrar em Habilidades 97
Utilização do iClarity 99

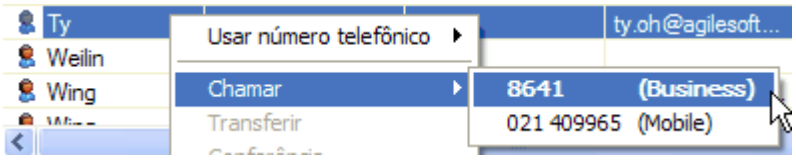
Fazer ligação

➢ *Para ligar para alguém relacionado no diretório:*

1 Procure o registro do contato na tabela do diretório. Para obter instruções sobre como procurar, consulte ***Procurar nome*** na página 112.

2 Para discar o número diretamente do diretório:

a) Clique com o botão direito do mouse no registro do contato e selecione Discar > *número de telefone desejado* no menu pop-up.

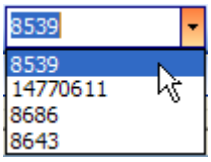


O Contact Center Express Desktop executa imediatamente uma chamada para o número selecionado.

- Se o Smart Dial estiver ativado, o Contact Center Express Desktop adicionará automaticamente os códigos de acesso nacional, internacional e de linha externa necessários ao número. Esse recurso também remove todos os códigos de acesso nacional e internacional desnecessários.
- O Contact Center Express Desktop ignora os espaços na seqüência de discagem e também os caracteres que não forem alfanuméricos, como + (/ $ e %.
- O Contact Center Express Desktop reconhece os números representados por letras. Se você selecionar '1800Avaya', o aplicativo converterá essa seqüência no equivalente numérico: 180028292.

Quando a ligação é atendida, seu estado passa a ser Conectado.

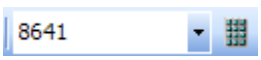
Quando você voltar a fazer uma ligação, o número discado anteriormente aparecerá na lista suspensa da caixa de texto de discagem.



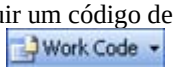
3 Para discar um número de telefone a partir da caixa de texto de discagem da barra de ferramentas:

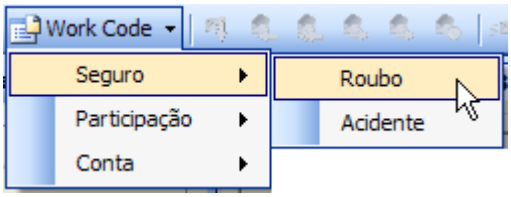
a) Clique com o botão direito do mouse no registro do contato e selecione Discar > *número de telefone desejado* no menu pop-up.

O Contact Center Express Desktop insere o número de telefone na caixa de texto de discagem:



b) Clique em ou pressione a tecla Enter.

4 Para atribuir um código de trabalho ao seu item de trabalho, clique na seta ao lado de  e selecione um código no menu suspenso.



➢ *Para ligar para alguém não relacionado no diretório:*

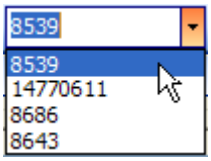
1 Digite o número de destino (da forma como deve ser discado) na caixa de texto de discagem.

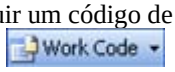
- O Contact Center Express Desktop ignora os espaços inseridos na seqüência de discagem e também os caracteres que não forem alfanuméricos, como + (/ $ e %.
- O Contact Center Express Desktop reconhece os números representados por letras. Se você digitar '1800Avaya', o aplicativo converterá essa seqüência no equivalente numérico: 180028292.

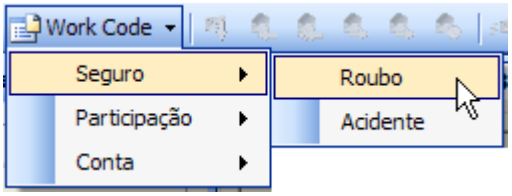
2 Clique em ou pressione a tecla Enter.

Quando a ligação é atendida, seu estado passa a ser Conectado.

Quando você voltar a fazer uma ligação, o número discado anteriormente aparecerá na lista suspensa da caixa de texto de discagem.



3 Para atribuir um código de trabalho ao seu item de trabalho, clique na seta ao lado de  e selecione um código no menu suspenso.

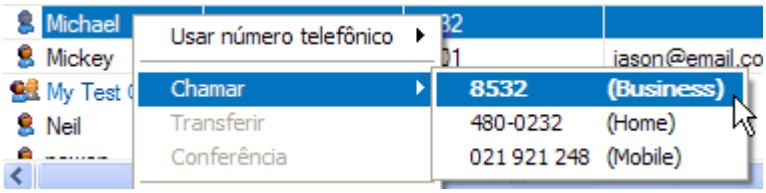


Fazer ligação em meio a outra ligação

➢ *Para fazer uma ligação quando você já está em uma chamada ativa:*

1. Se o botão de discagem estiver desabilitado ( ), clique em para reter a ligação ativa. (o botão de discagem ficará desabilitado se o parâmetro de configuração Reter automaticamente chamada ativa durante discagem estiver desabilitado.)
2. Execute um dos seguintes procedimentos:
   - Digite o número de destino (da forma como deve ser discado) na caixa de texto de discagem e clique em ou

   - Clique com o botão direito do mouse no registro do contato na tabela do diretório e selecione Discar > *número de telefone desejado* no menu pop-up.

   O Contact Center Express Desktop retém automaticamente a ligação atual e efetua uma nova. Quando a ligação é atendida, seu estado se transforma em Conectado.
3. Se o parâmetro de configuração Tornar chamada ativa quando a guia do item de trabalho for clicada estiver:
   - habilitado, você poderá alternar entre as ligações simplesmente clicando nas guias dos itens de trabalho. O Contact Center Express Desktop tornará ativa a ligação clicada e reterá a outra.
   - desabilitado, você poderá alternar entre as ligações clicando na guia do item de trabalho e, em seguida, clicando em na barra de ferramentas.
4. Ao terminar a ligação, clique em .
5. Para voltar para (liberar) a ligação original, clique em .

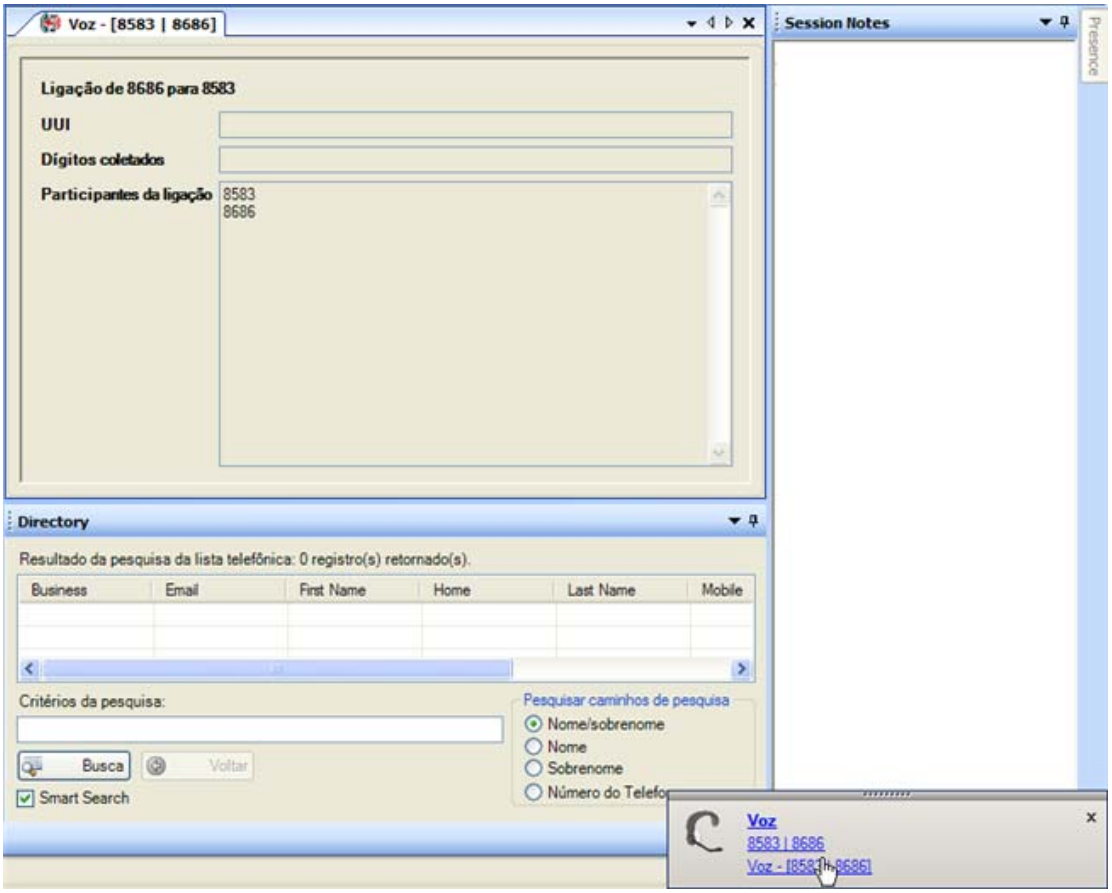
Terminar ligação

- *Para desconectar ambos os usuários em uma ligação entre dois usuários ou todos os usuários em uma chamada de conferência entre vários usuários:*

  1 Clique em .

Atender ligação

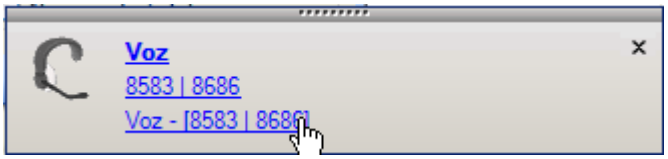
Quando uma chamada é recebida, surge um item de trabalho de voz:



➢ *Para atender a chamada, use um dos procedimentos a seguir:*

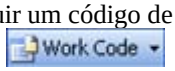
1 Opções:

- Clique em ou
- Clique no texto do alerta de voz no canto inferior direito da área de trabalho, ou

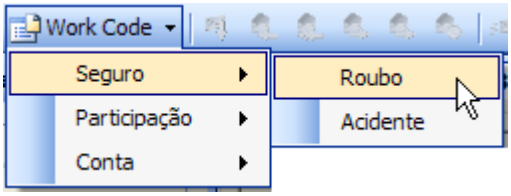


- Clique na guia do item de trabalho. Nota: este método de atendimento só funcionará se o parâmetro de configuração Make Call Active When Work Item Tab Clicked estiver habilitado.

Quando a ligação é conectada, mais botões são ativados na barra de ferramentas Telefonia.

2 Para atribuir um código de trabalho ao seu item de trabalho, clique na seta ao lado de 

e selecione um código no menu suspenso.



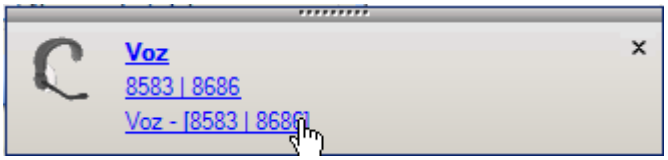
Atender ligação em meio a outra ligação

Se você receber uma ligação quando já estiver em uma chamada ativa, um novo item de trabalho de voz dará o alerta.

➢ *Para atender a chamada:*

1 Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique no texto do alerta de voz no canto inferior direito da área de trabalho, ou



- Clique na guia do item de trabalho em alerta. Nota: este método de atendimento só funcionará se o parâmetro de configuração Tornar chamada ativa quando a guia do item de trabalho for clicada estiver habilitado.

O Contact Center Express Desktop retém a ligação ativa e conecta a que está em alerta.

2 Se o parâmetro de configuração Tornar chamada ativa quando a guia do item de trabalho for clicada estiver:

- habilitado, você poderá alternar entre as ligações simplesmente clicando nas guias dos itens de trabalho. O Contact Center Express Desktop tornará ativa a ligação clicada e reterá a outra.
- desabilitado, você poderá alternar entre as ligações clicando na guia do item de trabalho e, em seguida, clicando em na barra de ferramentas.

3 Ao terminar a ligação, clique em .

4 Para voltar para (liberar) a ligação original, clique em .

Reter ligação

- *Para reter uma ligação:*

  Clique em .

- *Para liberar a ligação:*

  1 Clique em .

Enviar tons DTMF

O envio de tons DTMF é necessário em sistemas IVR (Interactive Voice Response - Resposta Interativa Audível), como em bankfones e indicações de correio de voz.

Quando você seleciona um dígito em resposta a uma indicação ou instrução (pode ser um código PIN, um número de conta ou uma opção do cliente), esse dígito é convertido em um tom, que é transmitido facilmente pela rede de telefonia.

➢ *Para enviar tons DTMF:*

1 Faça uma ligação para uma empresa que utilize um sistema IVR. Pode ser um banco, um departamento do governo ou uma empresa de seguros.

2 Quando o sistema IVR atender e solicitar uma resposta numérica, digite os dígitos apropriados na caixa de texto de discagem.

3 Clique em .

4 Repita as Etapas 2 e 3 até passar por todas as opções do IVR e completar a ligação.

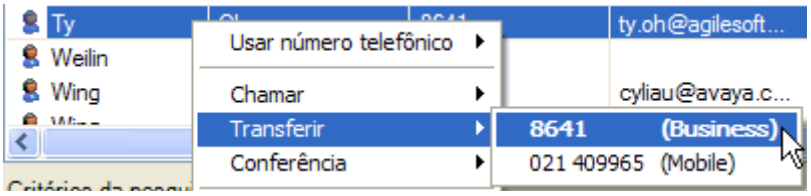
Transferir ligação

O Contact Center Express Desktop oferece dois métodos de transferência de ligação:

- Transferência cega. A ligação é transferida imediatamente para o destino.
- Transferência com consulta. A ligação só é transferida após uma consulta ao número de destino.

➢ *Para transferir uma ligação ativa para alguém relacionado no diretório:*

1. Procure o registro do contato na tabela do diretório. Para obter instruções sobre como procurar, consulte ***Procurar nome*** na página 112.
2. Clique com o botão direito do mouse no registro do contato e selecione Transferir > *número de telefone desejado* no menu pop-up:



O Contact Center Express Desktop executa imediatamente uma chamada de transferência com consulta para o número selecionado.

- Se o Smart Dial estiver ativado, o Contact Center Express Desktop adicionará automaticamente os códigos de acesso nacional, internacional e à linha externa necessários ao número. Esse recurso também remove todos os códigos de acesso nacional e internacional desnecessários.
- O Contact Center Express Desktop ignora os espaços na seqüência de discagem e também os caracteres que não forem alfanuméricos, como + (/ $ e %.
- O Contact Center Express Desktop reconhece os números representados por letras. Se você selecionar '1800Avaya', o aplicativo converterá essa seqüência no equivalente numérico: 180028292.

O Contact Center Express Desktop retém a ligação original e faz uma outra para o destino da transferência.

3. Se o destino for válido (por exemplo, a pessoa atender), clique na seta de lista suspensa ao lado de na barra de ferramentas de telefonia e selecione Completar transferência no menu pop-up. O Contact Center Express Desktop transfere a ligação.
4. Se o destino não for válido (por exemplo, a linha estiver ocupada, a pessoa não atender ou o correio de voz da pessoa estiver ligado), clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione Cancelar transferência no menu pop-up. O Contact Center Express Desktop encerra sua ligação com consulta.

➢ *Para transferir a ligação para alguém não relacionado no diretório:*

1 Digite o número de telefone da pessoa na caixa de texto de discagem.

- O Contact Center Express Desktop ignora os espaços inseridos na seqüência de discagem e também os caracteres que não forem alfanuméricos, como + (/ $ e %.
- O Contact Center Express Desktop reconhece os números representados por letras. Se você digitar '1800Avaya', o aplicativo converterá essa seqüência no equivalente numérico: 180028292.

2 Para transferir a pessoa imediatamente, clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione Transferência cega no menu pop-up.

3 Para verificar se o destino é válido antes de transferir a ligação:

a) Clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione Transferência com consulta no menu pop-up.

O Contact Center Express Desktop retém a ligação original e faz uma outra para o destino da transferência.

b) Se o destino for válido (por exemplo, a pessoa atender), clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione Completar transferência no menu pop-up. O Contact Center Express Desktop transfere a ligação.

c) Se o destino não for válido (por exemplo, a linha estiver ocupada, a pessoa não atender ou o correio de voz da pessoa estiver ligado), clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione Cancelar transferência no menu pop-up. O Contact Center Express Desktop encerra sua ligação com consulta.

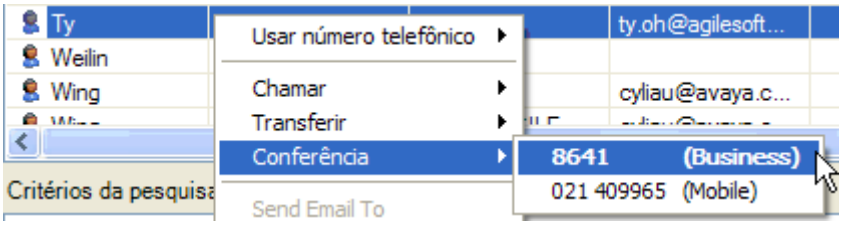
Colocar ligação em conferência

O Contact Center Express Desktop oferece dois métodos para colocar uma ligação em conferência:

- Conferência cega. O destino da conferência é imediatamente integrado à ligação ativa.
- Conferência com consulta. O destino da conferência só é integrado à ligação ativa após ser consultado.

➢ *Para adicionar alguém relacionado no diretório a uma ligação em conferência:*

1. Procure o registro do contato na tabela do diretório. Para obter instruções sobre como procurar, consulte ***Procurar nome*** na página 112.
2. Clique com o botão direito do mouse no registro do contato e selecione Conferência > *número de telefone desejado* no menu pop-up:

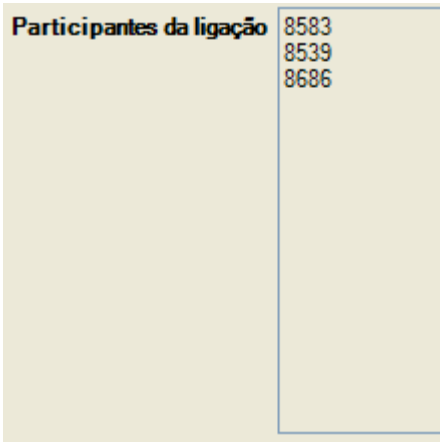


O Contact Center Express Desktop executa imediatamente uma chamada de conferência com consulta para o número selecionado.

- Se o Smart Dial estiver ativado, o Contact Center Express Desktop adicionará automaticamente os códigos de acesso nacional, internacional e à linha externa necessários ao número. Esse recurso também remove todos os códigos de acesso nacional e internacional desnecessários.
- O Contact Center Express Desktop ignora os espaços na seqüência de discagem e também os caracteres que não forem alfanuméricos, como + (/ $ e %.
- O Contact Center Express Desktop reconhece os números representados por letras. Se você selecionar '1800Avaya', o aplicativo converterá essa seqüência no equivalente numérico: 180028292.

O Contact Center Express Desktop retém a ligação original e faz outra para a pessoa que você deseja adicionar à conferência.

3 Se o destino for válido (por exemplo, a pessoa atender), clique na seta de lista suspensa ao lado de na barra de ferramentas de telefonia e selecione Completar conferência no menu pop-up. Essa linha se torna a conferência ativa e os números do diretório das pessoas chamadas na conferência são exibidos na lista de participantes da ligação.



4 Se o destino não for válido (por exemplo, a linha estiver ocupada, a pessoa não atender ou o correio de voz da pessoa estiver ligado), clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione Cancelar conferência no menu pop-up. O Contact Center Express Desktop encerra sua ligação com consulta. Para liberar a ligação original, clique em .

5 Use as etapas acima para adicionar todos os participantes da ligação em conferência. Nota: uma ligação em conferência pode incluir, no máximo, seis pessoas.

6 Para desconectar todos os participantes ao término da ligação, clique em .

➢ *Para adicionar alguém não relacionado no diretório a uma ligação em conferência:*

1 Digite o número de telefone da pessoa na caixa de texto de discagem.

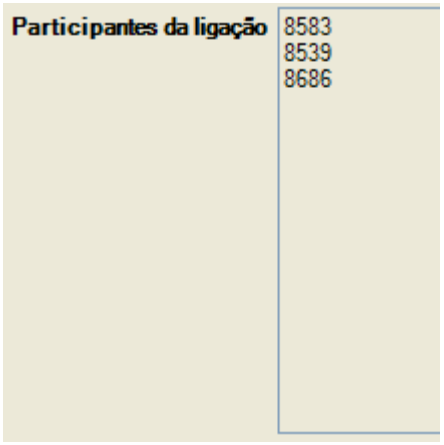
- O Contact Center Express Desktop ignora os espaços inseridos na seqüência de discagem e também os caracteres que não forem alfanuméricos, como + (/ $ e %.
- O Contact Center Express Desktop reconhece os números representados por letras. Se você digitar '1800Avaya', o aplicativo converterá essa seqüência no equivalente numérico: 180028292.

2 Para adicionar imediatamente a pessoa que atende a ligação em conferência, clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione Conferência cega no menu pop-up.

3 Para verificar se o destino é válido antes de adicioná-lo à ligação em conferência:

a) Clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione Conferência com consulta no menu pop-up. O Contact Center Express Desktop retém a ligação original e faz outra para a pessoa que você deseja adicionar à conferência.

b) Se o destino for válido (por exemplo, a pessoa atender), clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione Completar conferência no menu pop-up. Essa linha se torna a conferência ativa e os números do diretório das pessoas chamadas na conferência são exibidos na lista de participantes da ligação.



c) Se o destino não for válido (por exemplo, a linha estiver ocupada, a pessoa não atender ou o correio de voz da pessoa estiver ligado), clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione Cancelar conferência no menu pop-up. O Contact Center Express Desktop encerra sua ligação com consulta. Para liberar a ligação original, clique em .

4 Use as etapas acima para adicionar todos os participantes da ligação em conferência. Nota: uma ligação em conferência pode incluir, no máximo, seis pessoas.

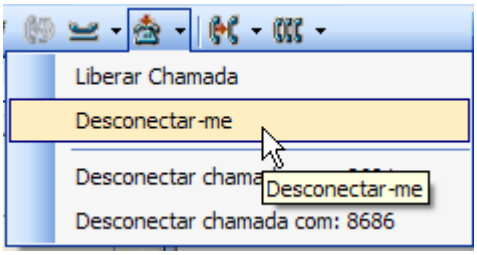
5 Para desconectar todos os participantes ao término da ligação, clique em .

Desligar-me da ligação

Esta função permite que você se desconecte de uma ligação em conferência com vários participantes, deixando que os outros permaneçam conectados.

➢ *Para se desconectar de uma ligação em conferência:*

Clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione **Desconectar-me** no menu pop-up.

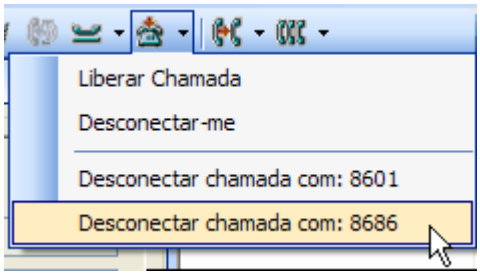


Desconectar outro participante

Se você estiver em uma ligação em conferência com vários participantes, esta função permite desconectar terceiros. Não é necessário ser o iniciador da conferência para desconectar outro participante.

➢ *Para desconectar terceiros de uma ligação em conferência:*

Clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione **Desconectar chamada com**: *número do participante da ligação* no menu pop-up.



Enviar Todas Ligações

➢ *Para enviar automaticamente todas as ligações recebidas para seu correio de voz:*

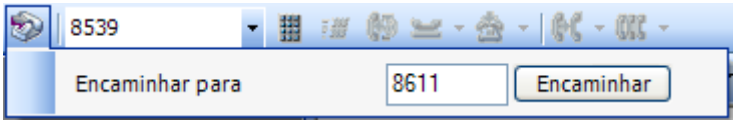
1 Clique em . Quando ativado, o botão Enviar Todas Ligações passa a ter a cor laranja.

2 Para desativar o envio de todas as ligações, clique em .

Encaminhar ligações

➢ *Para encaminhar automaticamente todas as ligações recebidas para outro destino:*

1 Clique em e digite o número do diretório para o qual deseja encaminhar as ligações.



2 Clique no botão **Encaminhar**. O botão **Encaminhar Ligação** passa a ter a cor laranja.

3 Para desabilitar o encaminhamento de ligações, clique em .

Acessar o correio de voz

Quando você recebe uma nova mensagem, o envelope do botão Mensagem de Voz fica amarelo.

➢ *Para acessar o correio de voz:*

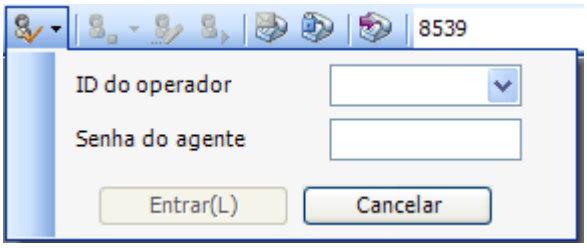
1 Clique em . O Contact Center Express Desktop disca para o número de destino do correio de voz especificado em sua configuração.

Entrar em Habilidades

1 Para entrar em Habilidades:

- Clique em ou
- Selecione Usuário > Acesso do Agente > Acesso do Agente na barra de menus.

Nota: se o recurso de logon avançado estiver ativado na sua configuração, talvez você possa alterar os detalhes de logon do agente através do botão .



Ao entrar pela primeira vez, o usuário é colocado no modo especificado na configuração do Contact Center Express Desktop.

2 Se você não estiver no modo Disponível:

- Clique em ou
- Selecione Usuário > Disponível na barra de menus.

Você agora pode atender ligações recebidas.

Nota: dependendo da configuração, você poderá ser colocado nos modos Disponível ou Trabalho Pós-ligação ao terminar uma chamada. Para ficar disponível para receber outra chamada, clique em novamente.

3 Se desejar ficar indisponível para receber ligações a fim de poder realizar atividades relacionadas a chamadas, como preencher um formulário:

- Clique em ou
- Selecione Usuário > Trabalho Pós-ligação na barra de menus.

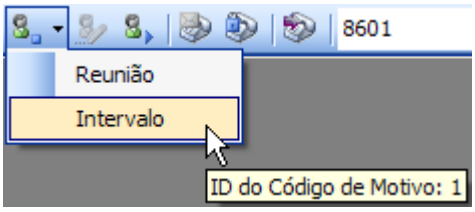
Isso coloca o usuário em modo Trabalho Pós-ligação.

4 Se desejar ficar indisponível para receber ligações a fim de poder realizar atividades não relacionadas a chamadas, como sair para o almoço:

- Clique em ou
- Selecione Usuário > Auxiliar > Auxiliar na barra de menus.

Isso coloca o usuário no modo Auxiliar.

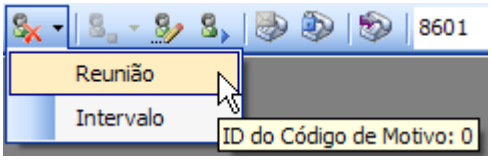
Se forem habilitados códigos de motivo na configuração do Contact Center Express Desktop, você poderá selecionar um motivo para entrar no modo Auxiliar a partir da lista suspensa do botão.



5 Para sair de Habilidades:

- Clique em ou
- Selecione **Usuário > Desligar Agente > Desligar Agente** na barra de menus.

Se forem habilitados códigos de motivo na configuração do Contact Center Express Desktop, você poderá selecionar um motivo para sair a partir da lista suspensa do botão.

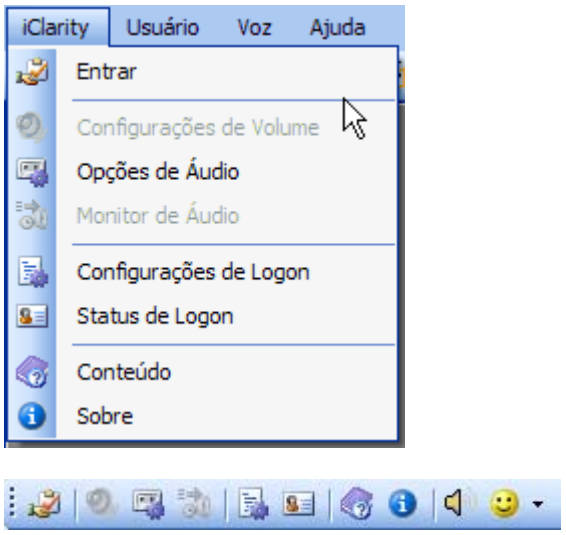


Utilização do iClarity

O iClarity acrescenta a funcionalidade de voz por IP ao Contact Center Express Desktop. Quando você faz ou recebe uma chamada, o iClarity permite falar com outro usuário e ouvi-lo através de um fone de ouvido conectado ao PC ou através do microfone e dos alto-falantes do computador.

Nota: o Avaya iClarity não é parte integrante do Avaya Contact Center Express. Para integrar o Contact Center Express Desktop ao iClarity, sua empresa deverá primeiro adquirir o aplicativo iClarity e configurá-lo na caixa de diálogo Opstatus do Contact Center Express Desktop usando os ***assistentes do iClarity*** (see "iClarity" on page 64).

Quando o iClarity for integrado com êxito ao Contact Center Express Desktop, o menu e a barra de ferramentas do iClarity serão exibidos na tela:



As opções do menu e dos botões da barra de ferramentas são:

- Entrar. Permite entrar no servidor.
- Configurações de Volume. Permite ajustar o volume dos alto-falantes/fones de ouvido.
- Opções de Áudio. Permite alterar as opções de áudio.
- Monitor de Áudio. Permite exibir informações sobre a conexão com o servidor do link de serviços atual.
- Configurações de Logon. Permite modificar as informações de logon.
- Status de Logon. Exibe informações sobre a sessão atual do Avaya iClarity.
- Conteúdo. Exibe a ajuda online do iClarity.
- Sobre. Exibe os direitos autorais e outras informações do iClarity.

Gerenciar ligações com o iClarity

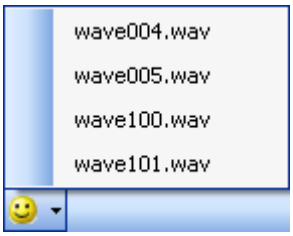
➢ *Para usar o iClarity:*

1 Se você não entrar automaticamente no iClarity ao iniciar o Contact Center Express Desktop, clique em para entrar manualmente.

2 Faça, receba e gerencie ligações como faria normalmente usando o Contact Center Express Desktop (consulte os outros procedimentos na seção Telefonia deste manual do usuário).

3 Se sua saudação do iClarity não tiver sido definida para reprodução automática quando você atender uma ligação, clique em para reproduzir a saudação manualmente. O arquivo .wav especificado como padrão na configuração do iClarity é reproduzido.

Se desejar que seja reproduzido um dos outros arquivos .wav armazenados na mesma pasta do arquivo padrão, clique na seta ao lado de e selecione uma opção na lista pop-up.

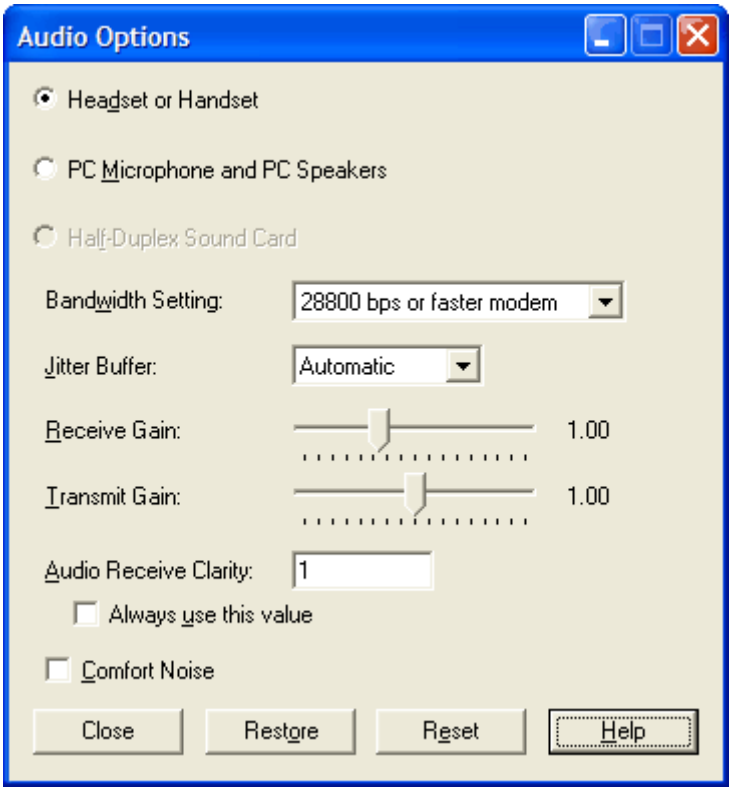


4 Se, durante uma conversa, você quiser emudecer a chamada (o interlocutor não poderá ouvi-lo, mas você poderá ouvir o interlocutor), clique em . Para cancelar esse recurso, clique em .

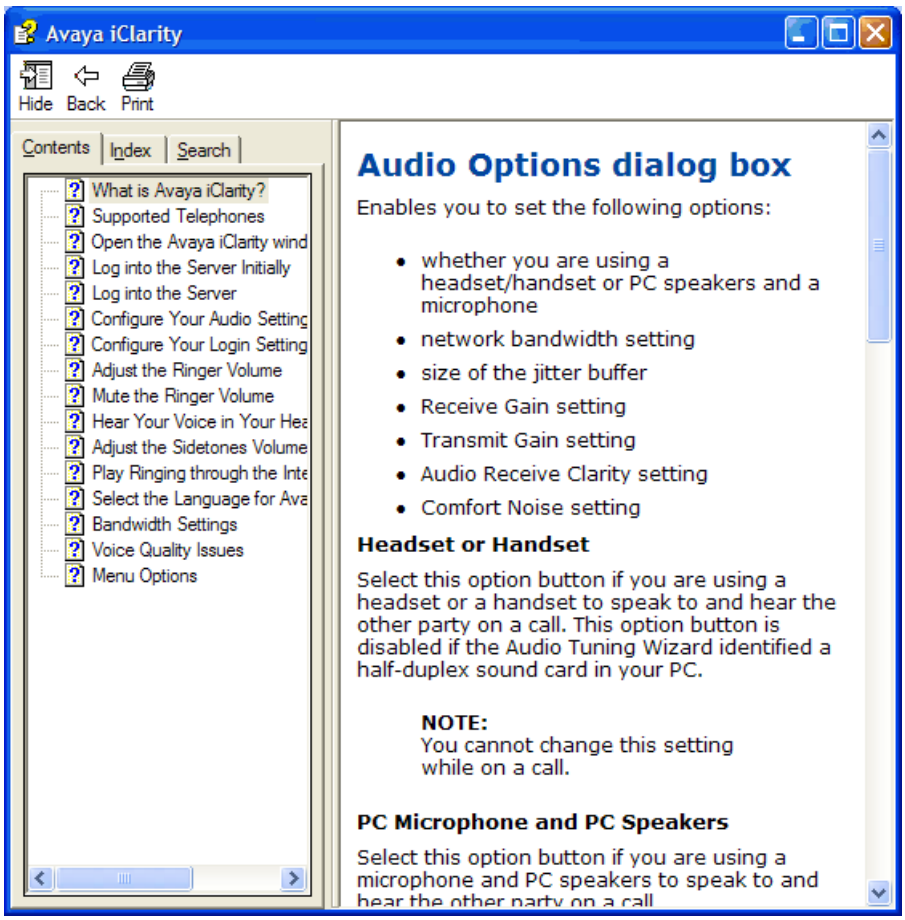
Alterar configurações do iClarity

➢ *Para alterar qualquer aspecto das configurações do iClarity:*

1 Selecione o item de configuração na barra de menus ou clique no botão de barra de ferramentas apropriado (p. ex., Opções de Áudio).



2 Clique no botão **Ajuda**. A janela de ajuda do **Avaya iClarity** se abre na página relevante.


Avaya iClarity
Hide
Back
Print
Contents
Index
Search
What is Avaya iClarity?
Supported Telephones
Open the Avaya iClarity wind
Log into the Server Initially
Log into the Server
Configure Your Audio Setting
Configure Your Login Setting
Adjust the Ringer Volume
Mute the Ringer Volume
Hear Your Voice in Your Hea
Adjust the Sidetones Volume
Play Ringing through the Inte
Select the Language for Ava
Bandwidth Settings
Voice Quality Issues
Menu Options
Audio Options dialog box
Enables you to set the following options:
whether you are using a headset/handset or PC speakers and a microphone
network bandwidth setting
size of the jitter buffer
Receive Gain setting
Transmit Gain setting
Audio Receive Clarity setting
Comfort Noise setting
Headset or Handset
Select this option button if you are using a headset or a handset to speak to and hear the other party on a call. This option button is disabled if the Audio Tuning Wizard identified a half-duplex sound card in your PC.
NOTE:
You cannot change this setting while on a call.
PC Microphone and PC Speakers
Select this option button if you are using a microphone and PC speakers to speak to and

3 Siga as instruções da Ajuda do iClarity.

CAPÍTULO 8

Directory

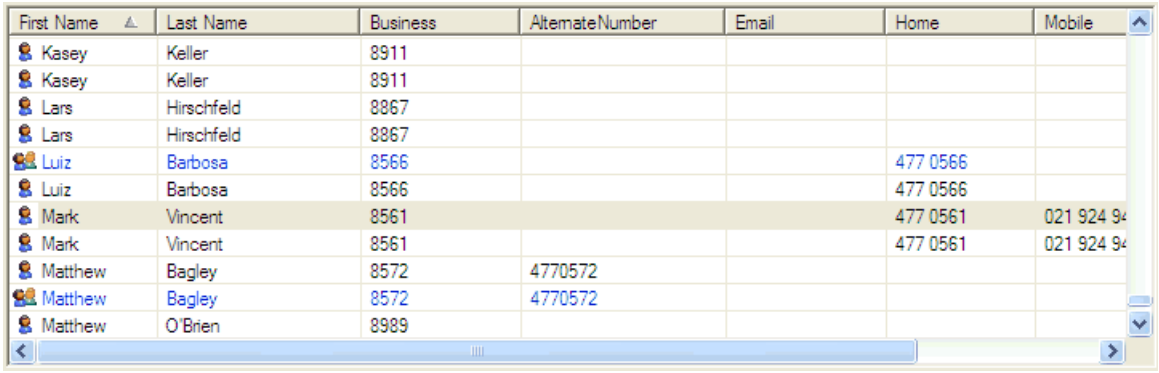
Neste Capítulo

O que é o Directory? 104
Navegar pela tabela 107
Exibir todo o diretório 109
Visão geral do recurso de procura 110
Procurar nome 112
Procurar um número de telefone 116

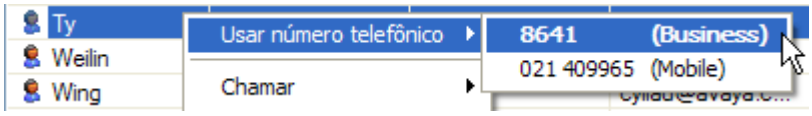
O que é o Directory?

O Directory é um plug-in que permite integrar o Contact Center Express Desktop ao Contact Database.

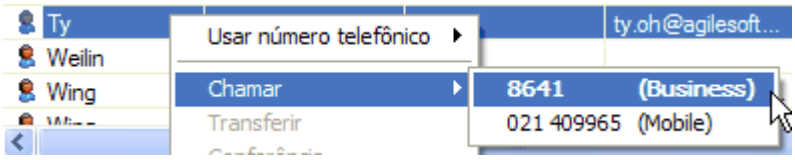
Sem alterar o código do aplicativo, você pode procurar um contato ou grupo de contatos com base no nome, sobrenome, nome completo ou número de telefone. Depois de localizar o contato, você pode selecionar e discar o número. Além disso, você pode transferir ou pôr em conferência uma ligação ativa para qualquer contato da lista.



Você pode discar o número diretamente do Directory:



Ou pode inserir o número na caixa de discagem do Contact Center Express Desktop e discar de lá:



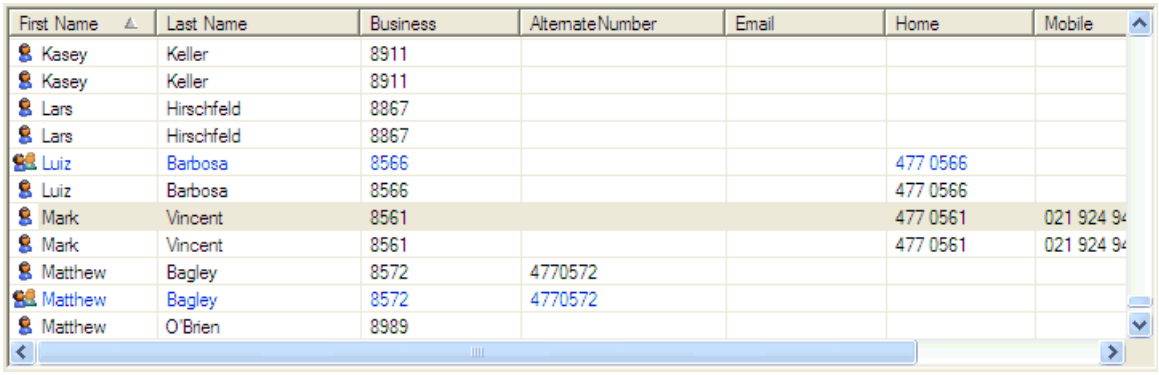
O Directory é iniciado pelo Contact Center Express Desktop durante o procedimento de início.

Contact Database

O Contact Database e uma facilidade baseada em SQL para armazenamento e manutenção de dados do diretório de telefones. O diretório costuma ser uma lista de funcionários e contatos de clientes.

O Contact Database oferece diversos títulos de coluna que podem ser escolhidos pelo administrador. A estrutura de nomes de colunas se baseia na configuração da pasta de contatos do Microsoft Outlook.

Neste exemplo, o aplicativo apresenta o diretório do Contact Database usando uma lista exibida em colunas composta de: Nome (nome do campo no Microsoft Outlook, FirstName), Sobrenome (LastName), Tel. Comercial (BusinessPhone), Email (EmailAddress), Tel. Residencial (HomePhone) e Celular (MobilePhone).



First Name	Last Name	Business	AltemateNumber	Email	Home	Mobile
Kasey	Keller	8911				
Kasey	Keller	8911				
Lars	Hirschfeld	8867				
Lars	Hirschfeld	8867				
Luiz	Barbosa	8566			477 0566	
Luiz	Barbosa	8566			477 0566	
Mark	Vincent	8561			477 0561	021 924 9
Mark	Vincent	8561			477 0561	021 924 9
Matthew	Bagley	8572	4770572			
Matthew	Bagley	8572	4770572			
Matthew	O'Brien	8989				

Agrupamento intuitivo de contatos

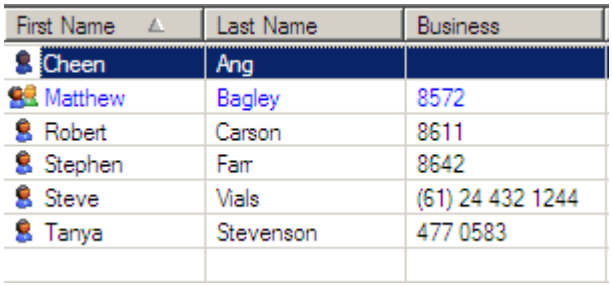
O Contact Database também permite agrupar contatos relacionados. Dependendo do tamanho e da estrutura da empresa, os grupos podem tornar mais intuitivo o processo de localizar contatos individuais. Um registro de contato de grupo pode receber o nome de um departamento ou área de trabalho ou pode ser associado a uma pessoa com a qual essas pessoas estão intimamente relacionadas, por exemplo, um gerente ou administrador. Se a empresa for de grande porte e a associação de contatos facilitar a pesquisa, o Contact Database também permite colocar grupos dentro de grupos.

Nota: quando os contatos são adicionados a um grupo, continuam sendo registros individuais que são exibidos como parte de toda a listagem do diretório.

Este diretório do Contact Database contém vários grupos (indicados pelo texto em azul e pelo ícone de grupo).

Agile NZ Ltd		9 477 0550
Agile Software		477
Agile Software		477
Agile Test ENV	TEST ENV	
Agile Test ENV	TEST ENV	
Allison	xcxcxcxcxcxccx...	8539
Allison	xcxcxcxcxcxccx...	8539
Anne-Marie	Van de Voort	8582
Anne-Marie	Van de Voort	8582
Arlene	Walker	
Arlene	Walker	
Audrey	Tan	8643
Audrey	Tan	8643
Ben	Thatcher	8718
Ben	Thatcher	8718
Cheen	Ang	8575
Cheen	Ang	

Quando o usuário clica duas vezes no grupo, é exibida uma lista de contatos associados.



First Name	Last Name	Business
Cheen	Ang	
Matthew	Bagley	8572
Robert	Carson	8611
Stephen	Farr	8642
Steve	Vials	(61) 24 432 1244
Tanya	Stevenson	477 0583

Os grupos dentro de grupos são abertos da mesma forma.

Navegar pela tabela

Para se movimentar para cima e para baixo na tabela do diretório, mantenha pressionada a tecla **Ctrl** e pressione as teclas de seta para cima ou para baixo.

Business	Email	First Name	Home	Last Name	Mobile	Work Fax
		Arlene		Walker		
8643		Audrey		Tan		
8718		Ben		Thatcher		
	/o=Agile/ou=AG...	Cheen		Ang	21 140 3639	
8575		Cheen	477 0575	Ang		
8850		Cheen		Test		
035771849		Chew		Ghees		
8751		Chris		Perry		

Para passar de um campo discável do contato para outro, pressione a tecla **Insert**. O número de telefone da célula selecionada (célula cinza) aparece automaticamente no painel de discagem do Contact Center Express Desktop, pronto para ser discado.

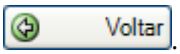
Grupos

Para abrir um grupo (indicado pelo texto em azul e pelo ícone de grupo), clique em qualquer ponto da linha.

Agile NZ Ltd		9 477 0550
Agile Software		477
Agile Software		477
Agile Test ENV	TEST ENV	
Agile Test ENV	TEST ENV	
Allison	xcxcxcxcxcxcx...	8539
Allison	xcxcxcxcxcxcx...	8539
Anne-Marie	Van de Voort	8582
Anne-Marie	Van de Voort	8582
Arlene	Walker	
Arlene	Walker	
Audrey	Tan	8643
Audrey	Tan	8643
Ben	Thatcher	8718
Ben	Thatcher	8718
Cheen	Ang	8575
Cheen	Ang	

Os grupos dentro de grupos são abertos da mesma forma.

First Name	Last Name	Business
Cheen	Ang	
Matthew	Bagley	8572
Robert	Carson	8611
Stephen	Farr	8642
Steve	Vials	(61) 24 432 1244
Tanya	Stevenson	477 0583

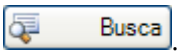
Para retornar à listagem anterior do diretório, clique em 

.

Exibir todo o diretório

➢ *Para exibir todo o diretório:*

1 Exclua qualquer texto da caixa de texto **Critérios de Procura**.

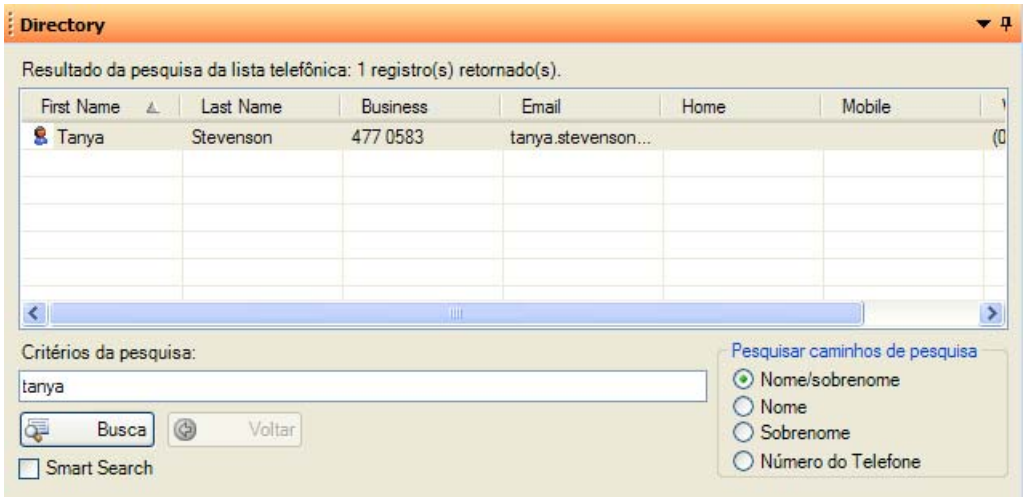
2 Pressione a tecla **Enter** ou clique em 

.

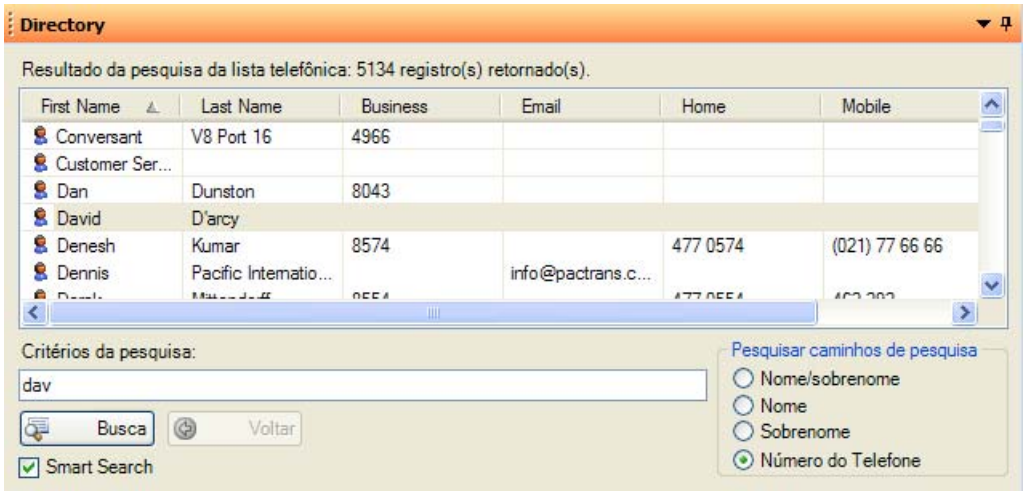
Visão geral do recurso de procura

O diretório permite procurar das seguintes maneiras:

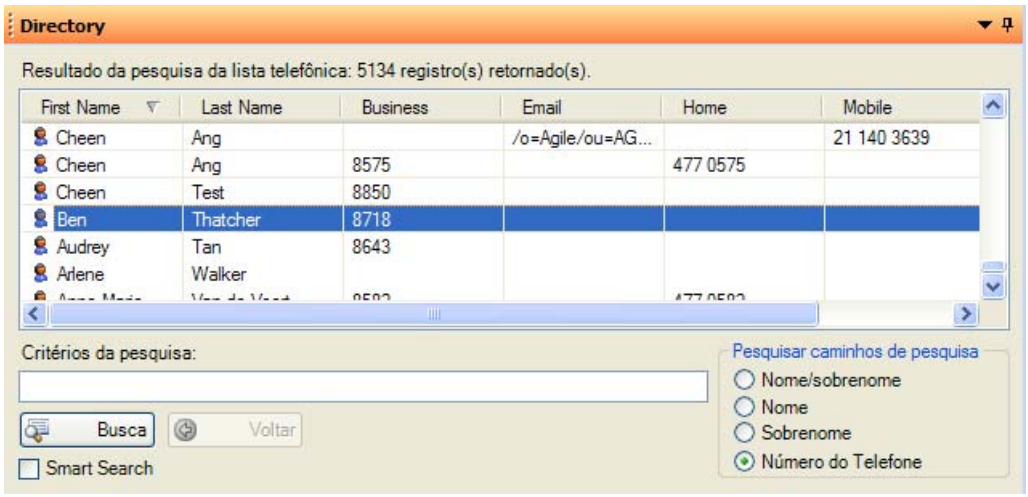
- Procura na Base de Dados. Uma procura abrangente que pesquisa todo o diretório do banco de dados com base em qualquer parte de nome de pessoa que você puder fornecer. Depois de selecionar uma das opções de procura - Nome/Sobrenome, Nome, Sobrenome ou Número de Telefone - e digitar os caracteres conhecidos do nome, a pesquisa no Contact Database é iniciada com o pressionamento da tecla Enter. Os resultados da procura são exibidos na tabela do diretório.



- Procura Inteligente. Um recurso rápido e simples que executa uma busca no diretório realçando automaticamente a ocorrência mais próxima de cada caractere que você adicionar. A tabela pode exibir todo o diretório ou um subconjunto do mesmo (por exemplo, um grupo ou os resultados da pesquisa em um banco de dados). A procura inteligente pode ser usada para localizar registros com base no nome, sobrenome ou ambos.



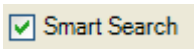
- **Procura na coluna.** Esta faz uma busca na coluna com o ícone de contato ( ), realçando automaticamente o primeiro item iniciado com o caractere que você digitar.



Procurar nome

Procura Inteligente

1 Se a funcionalidade Procura Inteligente não se encontrar ativada, marque a caixa de seleção a seguir.

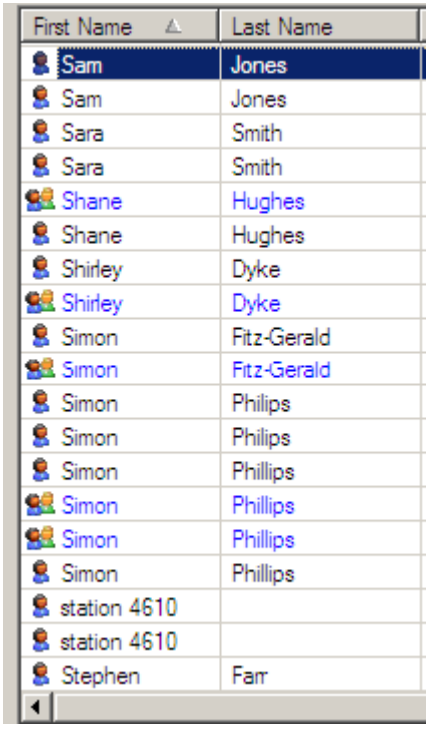


2 Para localizar uma pessoa por:

- nome, digite a primeira letra do nome. A função de procura realça automaticamente o melhor resultado na tabela. Para restringir a procura, digite a(s) letra(s) seguinte(s) do nome.
- sobrenome, pressione a barra de espaços no teclado e digite a primeira letra do sobrenome. Para restringir a procura, digite a(s) letra(s) seguinte(s) do sobrenome.
- nome e sobrenome, digite as letras que deseja procurar em dois grupos, separados por um espaço.

Procura na coluna

1 Clique no título de coluna que estiver exibindo o ícone de contato ( ).



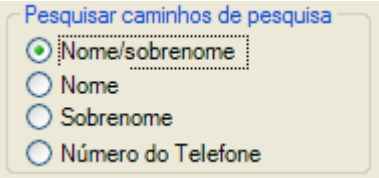
2 Digite a primeira letra do nome. (Nota: não clique primeiro na caixa de texto Critérios de Procura. Simplesmente pressione a tecla do caractere no teclado.) A procura realça automaticamente o primeiro item começando pelo caractere digitado. No exemplo acima, foi digitado o caractere 'S'.

Nota: esta busca só funciona para a primeira letra do nome. Se você digitar uma segunda letra, serão realçados os nomes que começarem com essa letra.

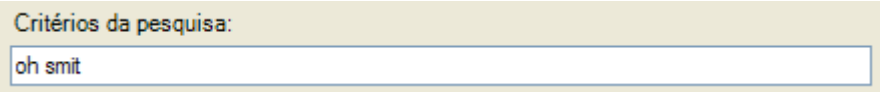
Procura na Base de Dados

Se souber o nome e o sobrenome da pessoa (ou parte dos mesmos):

1 Selecione a opção Nome/Sobrenome (caso não esteja selecionada).



2 Digite as letras que deseja procurar em dois grupos, separados por um espaço.



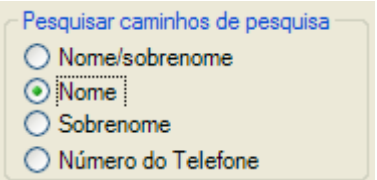
3 Pressione a tecla Enter ou clique no botão Procurar.

O primeiro grupo deverá corresponder ao nome da pessoa, enquanto o segundo (após os espaço) deverá corresponder ao sobrenome. Esta pesquisa precisa localizar correspondências nos dois grupos para retornar o nome.

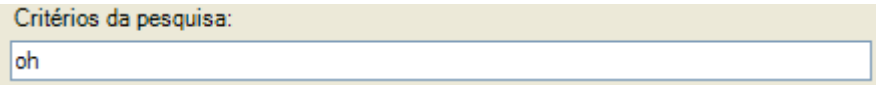
Digitando ...	Você obterá ...
John Smith	John Smith
oh smit	John Smith Toh Smitten John Goldsmith Ohpra Kleinsmit
	mas não obterá...
	John Black
	Jon Smith

Se só souber o nome da pessoa (ou parte do mesmo):

1 Selecione a opção Nome (caso não esteja selecionada).



2 Digite as letras que deseja localizar.

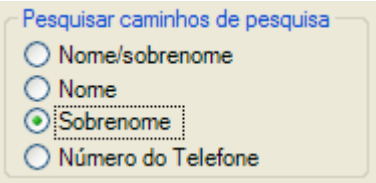


3 Pressione a tecla Enter ou clique no botão Procurar.

Digitando ...	Você obterá ...
oh	John Smith Toh Smitten John Goldsmith Ohpra Kleinsmit John Black
	mas não obterá...
	Jon Smith

Se só souber o sobrenome da pessoa (ou parte do mesmo):

1 Selecione a opção Sobrenome (caso não esteja selecionada).



2 Digite um espaço seguido pelas letras que deseja localizar.

3 Pressione a tecla Enter ou clique no botão Procurar.

Digitando ...	Você obterá ...
[espaço] smit	John Smith Toh Smitten John Goldsmith Ohpra Kleinsmit Jon Smith
	mas não obterá...
	John Black

Se desejar que as letras digitadas correspondam somente ao início dos nomes:

1 Selecione a opção Nome, Sobrenome ou Nome/Sobrenome como desejar.

2 Inicie o nome com uma letra maiúscula.

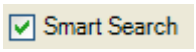
Digitando ...	Você obterá ...
J S	John Smith John Smith Jon Smith
Oh	Ohpra Kleinsmit

[espaço] Smit	John Smith Toh Smitten Jon Smith
oh Smit	John Smith Toh Smitten

Procurar um número de telefone

Procura Inteligente

1 Se a funcionalidade Procura Inteligente não se encontrar ativada, marque a caixa de seleção a seguir.

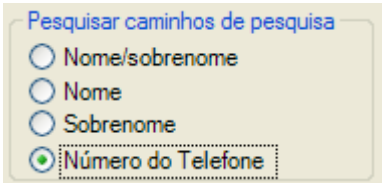


2 Digite o primeiro número do número de telefone. A função de procura realça automaticamente o melhor resultado na tabela. Para restringir a procura, digite o(s) número(s) seguinte(s) do telefone.

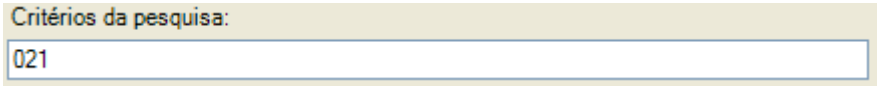
Procura na Base de Dados

Se souber o número (ou parte do número) de telefone do contato:

1 Selecione a opção **Número do telefone** (caso não esteja selecionada).



2 Digite qualquer seqüência de números (ou de letras que possam ser discadas) na caixa de texto **Critérios de Procura**.



3 Pressione a tecla **Enter** ou clique no botão **Procurar**.

O recurso faz uma busca em todos os campos designados como números de telefone e retorna todos os registros que contêm os mesmos números, exatamente da forma como foram digitados. Esta função ignora caracteres que não podem ser marcados, tais como ( ) , + #

Escrevendo ...	encontrará ...
021	+64 021 948 002 (021) 243 5678 477 8021 480 2143 0800 A1 REPAIRS

CAPÍTULO 9

Notas de sessão

Neste Capítulo

O que são notas de sessão? 118
Usar notas de sessão 119

O que são notas de sessão?

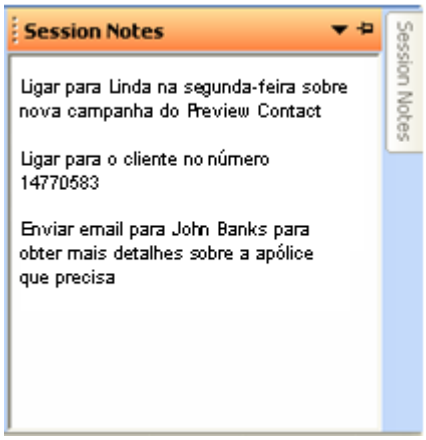
Certas vezes, poderá ser conveniente registrar notas para ajudá-lo com a rotina diária, e não especificamente com um item de trabalho. Em vez de abrir um aplicativo separado, como o Bloco de Notas, você pode digitar essas notas dentro do Contact Center Express Desktop usando a janela Session Notes (Notas de Sessão). Essas notas são armazenadas pelo aplicativo (através de um arquivo .rtf) e recarregadas todas as vezes que você reiniciar, prontas para serem utilizadas ou editadas.

Existem dois tipos de arquivos de notas de sessão criados pelo Contact Center Express Desktop:

- SessionnotesAgentID.rtf. Se você estiver conectado na função de agente, o Contact Center Express Desktop salvará suas notas de sessão em arquivo específico identificado a partir da sua ID de agente, o SessionnotesAgentID.rtf.
- Sessionnotes.rtf. Se você não estiver conectado na função de agente, o Contact Center Express Desktop salvará suas notas de sessão em um arquivo denominado Sessionnotes.rtf.

  A existência de um Sessionnotes.rtf para todos compartilharem ou de um arquivo individual para cada usuário do computador dependerá da localização de arquivo definida na configuração do Contact Center Express Desktop. Se a localização do arquivo for a pasta Meus Documentos do computador (o caminho de arquivo padrão quando o parâmetro File Location é deixado em branco), o sessionnotes.rtf será exclusivo do usuário que fizer logon no computador (desde que o logon seja exclusivo). Se a localização do arquivo for alterada, o Contact Center Express Desktop exibirá o mesmo sessionnotes.rtf a todos os usuários do computador.

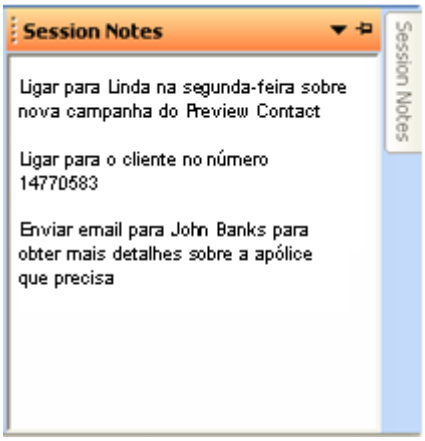
O Session Notes é um editor de texto simples que oferece funções semelhantes às do Bloco de Notas. Ele permite selecionar, copiar, cortar e colar texto, e também imprimir. Além disso, você pode discar um número de telefone que apareça no interior das notas e verificar a ortografia durante a digitação.


Session Notes
Ligar para Linda na segunda-feira sobre nova campanha do Preview Contact
Ligar para o cliente no número 14770583
Enviar email para John Banks para obter mais detalhes sobre a apólice que precisa
Session Notes

Usar notas de sessão

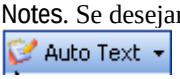
➢ *Para criar notas de sessão ou fazer acréscimos a alguma já existente:*

1 Passe o mouse sobre a guia auto-ocultável ou clique nela para exibir a janela de ferramenta Session Notes. (Quando você abre inicialmente o Contact Center Express Desktop, suas últimas notas de sessão são automaticamente carregadas como uma guia auto-ocultável na extremidade direita da tela.)


Session Notes
Ligar para Linda na segunda-feira sobre nova campanha do Preview Contact
Ligar para o cliente no número 14770583
Enviar email para John Banks para obter mais detalhes sobre a apólice que precisa
Session Notes

Se você:

- tiver feito logon para receber ligações, o Contact Center Express Desktop exibirá o conteúdo do arquivo SessionnotesAgentID.rtf - suas notas de sessão pessoais.
- não tiver feito logon, o Contact Center Express Desktop exibirá o conteúdo do arquivo Sessionnotes.rtf - as notas de sessão que podem ou não ser visualizáveis a todos os usuários que fazem logon no seu computador. Se o caminho de armazenamento desse arquivo estiver definido como sendo a pasta Meus Documentos do computador e seu logon na máquina for exclusivo, o arquivo exibirá também suas notas de sessão pessoais. Se a localização tiver sido alterada, o conteúdo do arquivo será compartilhado por todos os usuários que fizerem logon no seu computador.

2 Digite suas notas relacionadas ao trabalho na janela de ferramenta Session Notes. Se desejar inserir AutoTexto, clique na seta ao lado de 

e selecione uma expressão no menu suspenso. Nota: para uso do AutoTexto, é necessário que um item de trabalho esteja aberto, não necessariamente associado às notas que você está escrevendo.

3 Para inserir uma linha divisória entre as notas durante o registro das mesmas ao longo do dia, mantenha a tecla de sublinhar ou de ponto final pressionada.

4 Para copiar as notas e colá-las em outro documento:

a) Selecione o texto (se quiser selecionar todo o texto, pressione as teclas Ctrl+A ou clique com o botão direito do mouse na janela e escolha Selecionar Tudo no menu pop-up).

b) Pressione as teclas Ctrl+C ou clique com o botão direito do mouse na janela e escolha Copiar no menu pop-up.

c) Abra o outro documento. Pressione as teclas Ctrl+P ou clique com o botão direito do mouse na janela e escolha Colar no menu pop-up.

Nota: você também pode colar o texto de outro documento na sua janela Session Notes. Para desfazer uma ação de colar, pressione as teclas Ctrl+Z. Para refazer uma ação de colar, pressione as teclas Ctrl+Y. Você também pode colar imagens como, por exemplo, janelas de log de erro, nas notas de sessão.

5 Para discar um número de telefone exibido nas notas de sessão:

a) Selecione o número.

b) Clique com o botão direito do mouse e selecione Discar no menu pop-up. O Contact Center Express Desktop executa imediatamente uma chamada para o número selecionado.

c) Quando a ligação for atendida, você poderá usar a barra de ferramentas Telefonia para reter, transferir, pôr em conferência ou encerrar essa ligação.

6 Para imprimir as notas de sessão:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione Editar > Imprimir na barra de menus ou
- Pressione as teclas Ctrl +P.

A caixa de diálogo Imprimir é exibida.

b) Selecione as opções de impressão e clique em Imprimir.

7 Para verificar a ortografia:

- de uma única palavra no texto, clique com o botão direito do mouse na palavra exibida com um sublinhado vermelho.
- do conjunto de notas, clique em . A caixa de diálogo Ortografia é exibida. Se o Contact Center Express Desktop localizar um possível erro de ortografia, ignore ou aceite a alteração sugerida. Quando for exibida a mensagem 'A verificação ortográfica foi concluída', clique em OK.

8 Para salvar as notas de sessão e minimizar a janela quando terminar de usá-la, clique em na barra de título.

Nota: se ativar o salvamento automático na configuração do Contact Center Express Desktop, suas notas serão salvas mais freqüentemente no intervalo que você especificar.

Se fechar o Contact Center Express Desktop sem salvar as notas de sessão, o Contact Center Express Desktop fará automaticamente o salvamento para você.

CAPÍTULO 10

Janela History (Histórico)

Neste Capítulo

O que é a janela History (Histórico)? 122
Usar a janela History (Histórico)..... 123

O que é a janela History (Histórico)?

Certas vezes, poderá ser necessário visualizar ou alterar informações de um item de trabalho antigo relacionado ao cliente atual:

A janela History permite:

- Abrir um item de trabalho já fechado para que você tenha acesso à situação ou questão do cliente
- Abrir um item já fechado e fazer alterações necessárias
- Finalizar um item de trabalho anteriormente suspenso antes da data e hora de reagendamento
- Exibir o histórico de conversas do cliente com o qual você está se comunicando no momento.

O History Plug-in recupera as informações da Interaction Data Server - View e exibe essas informações através de três guias na janela History.

As informações apresentadas estão relacionadas a conversas e interações. Uma interação é um item de trabalho que já passou por vários estados (p. ex., criado, em fila, recebido, estabelecido, fechado e suspenso). Uma conversa é o nome associado a um conjunto de interações relacionadas.

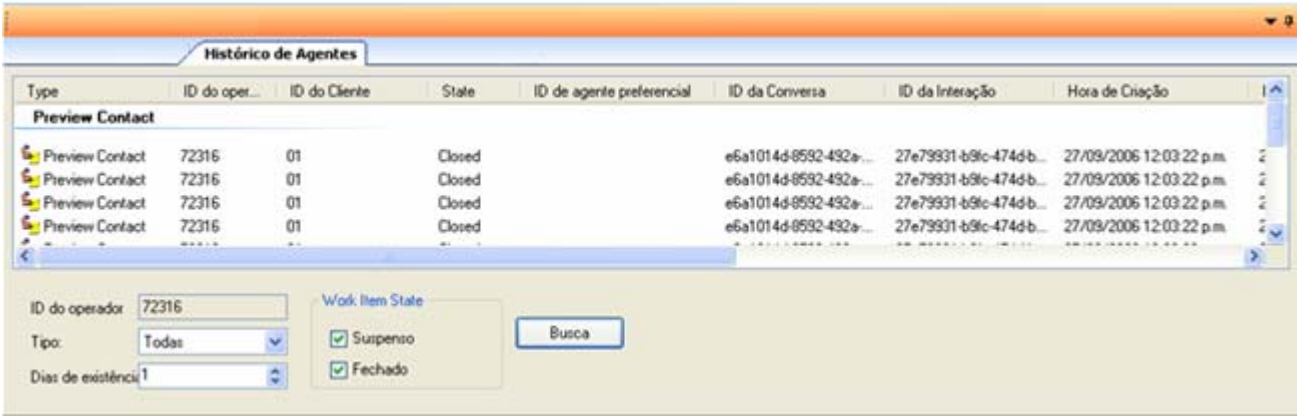
Cada conversa e interação tem seu próprio número de ID. Um cliente também tem sua própria ID. Pode ser seu nome, número de conta ou qualquer outro texto.

Usar a janela History (Histórico)

➢ *Para exibir o histórico de uma conversa ou interação (item de trabalho):*

1 Clique na guia Histórico de Agentes.

Essa guia exibe uma lista de itens de trabalho nos quais você (ou outro agente especificado por você) trabalhou. Ela permite pesquisar os itens de trabalho com base no tipo (email, preview contact ou simple messaging), tempo de existência e estado (suspenso ou fechado).



2 Para exibir um histórico dos itens de trabalho nos quais você trabalhou para esse cliente:

a) Digite sua ID de agente na caixa de texto ID do Agente. Nota: se o parâmetro Allow Search Other Agents tiver sido ativado na configuração do Contact Center Express Desktop, você também poderá procurar os itens de trabalho de outro agente.

b) Selecione o tipo de item de trabalho que deseja exibir. As opções são: Email, Preview Contact e Simple Messaging, ou Todas (todos os tipos de item de trabalho).

c) Na caixa de texto Retrieve History Days Old, digite um número que defina por quantos dias os itens de trabalho podem ser exibidos. O padrão é 30 dias.

d) Se desejar exibir itens de trabalho suspensos e/ou fechados, marque as caixas de seleção Suspenso e/ou Fechado.

e) Clique no botão Procurar. Será exibida uma lista de itens de trabalho que correspondem aos seus critérios de pesquisa.

f) Para abrir um item de trabalho (e, se necessário, alterá-lo), clique com o botão direito do mouse no item da linha e selecione Abrir Histórico de Interações no menu pop-up. Nota: o item de trabalho é recuperado do media store (e não do Media Director).

CAPÍTULO 11

Janela Presence (Presença)

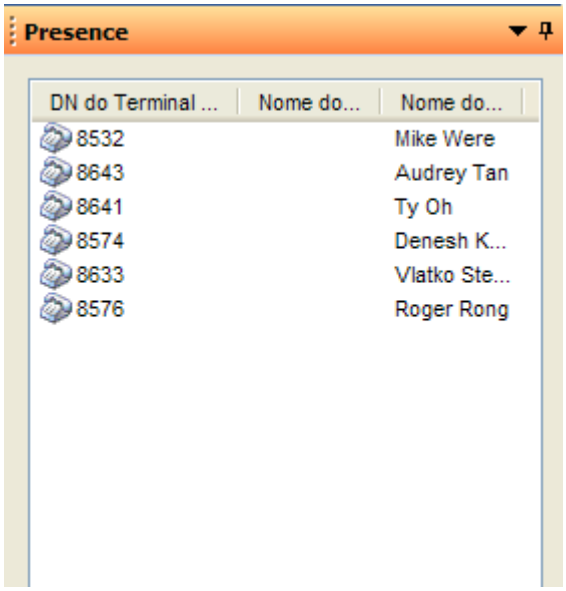
Neste Capítulo

O que é a janela Presence (Presença)? 125
Usar a janela Presence (Presença) 127

O que é a janela Presence (Presença)?

A janela Presence permite ao agente monitorar a atividade telefônica de outros agentes da central de atendimento ou de funcionários com os quais trabalha diretamente. O recurso permite uma visualização rápida de quem:

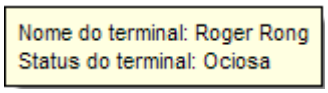
- está no telefone
- não está no telefone
- fez logon para receber itens de trabalho
- fez logoff
- está em modo Auxiliar
- está em modo Disponível
- está em modo Trabalho Pós-ligação



Os ícones da interface informam o estado do agente:

Ícone	Significado
	Telefone ocioso
	Telefone ocupado
	Agente não fez logon
	Agente fez logon
	Agente em modo Auxiliar
	Agente em modo Disponível
	Agente em modo Trabalho Pós-ligação

Como alternativa, você pode visualizar um resumo do status da pessoa passando o mouse sobre o nome do agente e observando a dica de ferramenta exibida.



Estilo de exibição

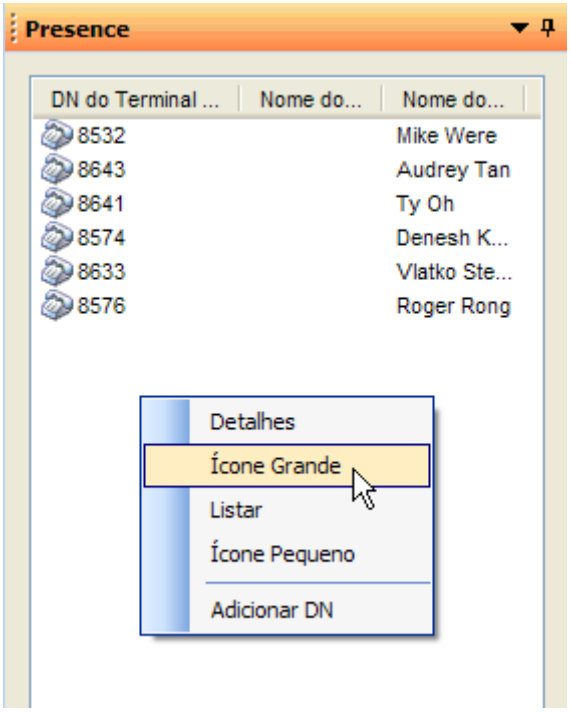
A janela Presence permite a exibição de ramais monitorados em quatro layouts:

- Ícones pequenos
- Ícones grandes
- Lista
- Detalhes (estilo que o aplicativo usa por padrão)

Usar a janela Presence (Presença)

➢ *Para alterar a forma como as informações dos agentes são exibidas:*

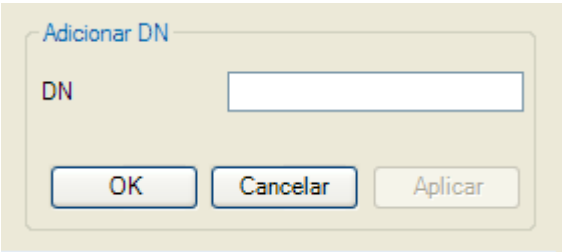
1 Clique com o botão direito do mouse em qualquer ponto da janela Presence e selecione sua opção preferida no menu pop-up:



2 Para adicionar um terminal ou uma ID de agente à lista monitorada:

a) Clique com o botão direito do mouse em qualquer ponto da janela Presence e selecione Adicionar DN no menu pop-up:

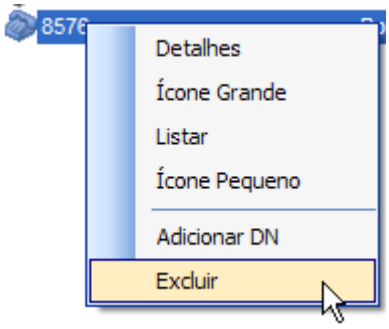
A seção Adicionar DN da janela Presence é exibida:



b) Digite o DN do terminal ou a ID do agente que deseja monitorar. Nota: a ID do agente deve ser precedida de um 'A' maiúsculo. Por exemplo: A8522

c) Clique em OK.

3 Para excluir um agente da lista de DNs monitorados, clique com o botão direito do mouse no item de linha correspondente e selecione **Excluir** no menu pop-up.



CAPÍTULO 12

Multimídia

Neste Capítulo

Processar itens de trabalho de email 130
Processar itens de trabalho de Preview Contact 138
Processar itens de trabalho de bate-papo via Web..... 143
Processar itens de trabalho do MSN Messenger..... 151
Processar itens de trabalho do AOL Instant Messenger 160
Processar itens de trabalho de SMS..... 170

Processar itens de trabalho de email

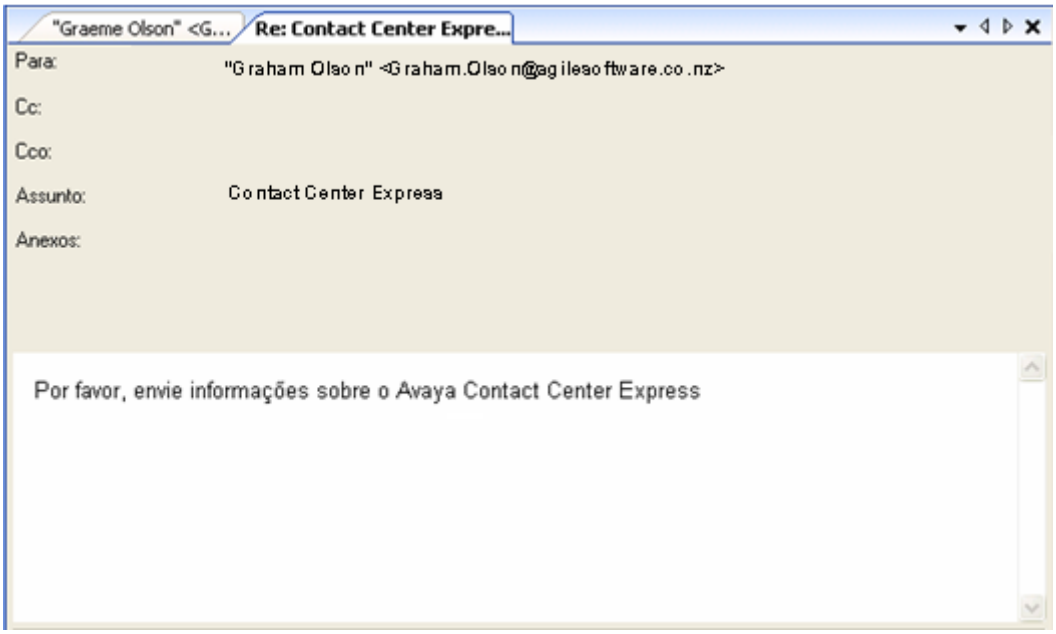
➢ *Para receber e processar itens de trabalho de email:*

1 Inicie o Contact Center Express Desktop, faça logon e se coloque disponível para receber itens de trabalho.

2 Para atender a chamada, use um dos procedimentos a seguir:

- Clique em ou
- Clique no texto do alerta no canto inferior direito da área de trabalho.

Um item de trabalho como este será exibido:



3 Se o email tiver um anexo, clique duas vezes no arquivo do campo Anexos.
Nota: o Contact Center Express Desktop aceita os seguintes tipos de anexos: .zip, .tar, .pdf, .jpg, .tif, .txt, .doc, .xls, .htm, .vsd, .exe, .lvp, .wav, .mp3.

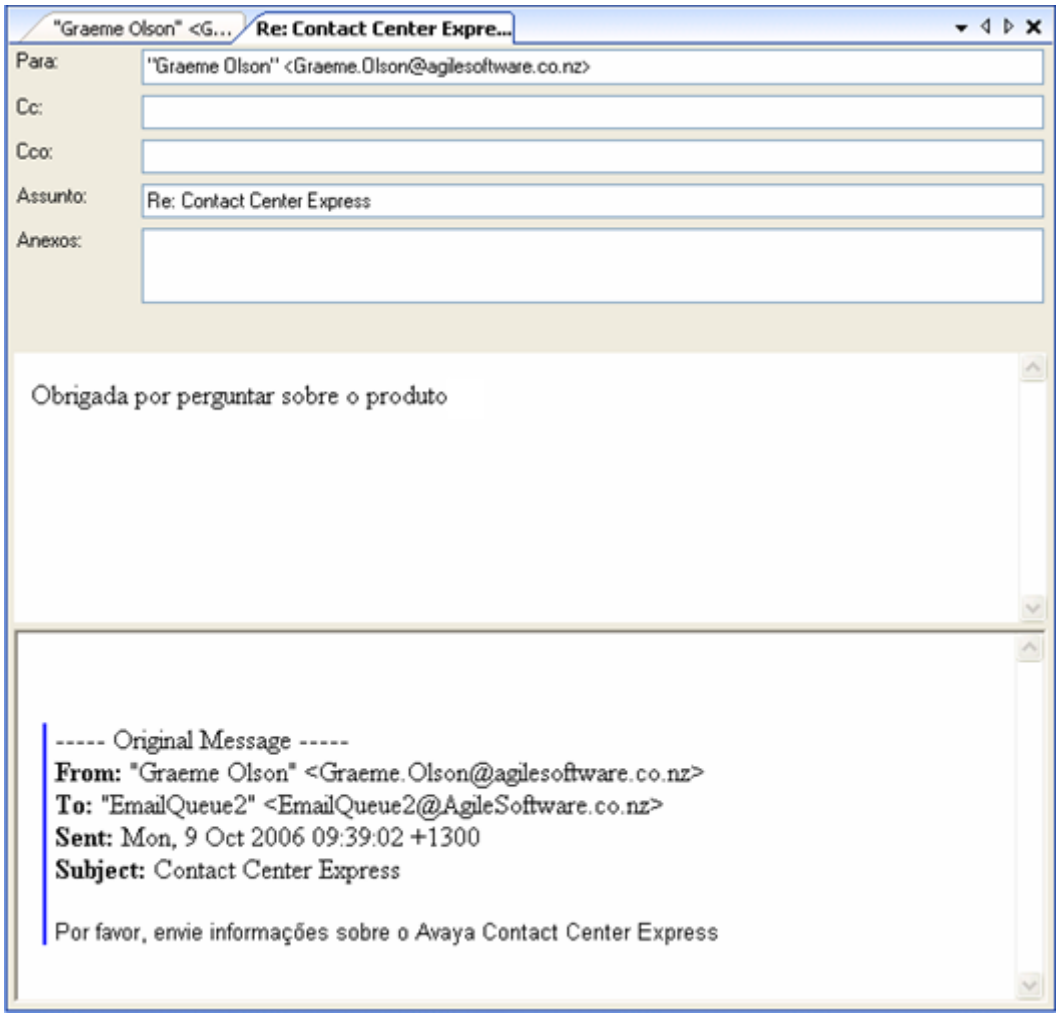
4 Caso deseje responder ao email:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione Email > Responder na barra de menus ou
- Pressione as teclas Alt + R.

Nota: Se o parâmetro Include Original Email da configuração do Email Media Store estiver ativado, o Contact Center Express Desktop inserirá automaticamente o conteúdo do email original na resposta. Se Edit Original Email estiver ativado, o email original aparecerá na mesma janela (editável) da mensagem respondida. Se estiver desativado, a janela será dividida e o email original ficará no painel inferior (não editável) e a mensagem respondida, no painel superior (editável).

b) Digite a mensagem na caixa de mensagem. Nota: você pode digitar, no máximo, 32 kilobytes de informações.

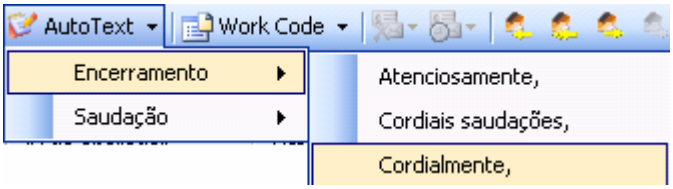


5 Para inserir uma expressão predefinida no corpo de um item de trabalho:

a) Coloque o cursor onde desejar que a expressão apareça.

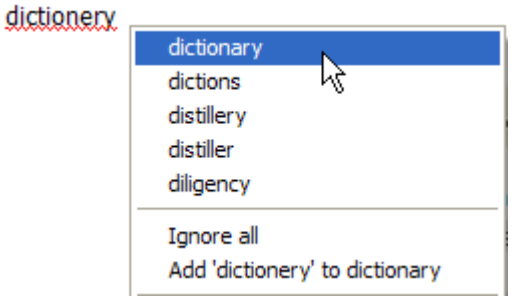
b) Clique na seta ao lado de

e selecione uma expressão no menu suspenso.



6 Para verificar a ortografia de uma palavra específica no texto:

a) Clique com o botão direito do mouse na palavra sublinhada em vermelho. Nota: o Contact Center Express Desktop usa automaticamente o dicionário especificado em sua configuração através do parâmetro Dictionary File Name.



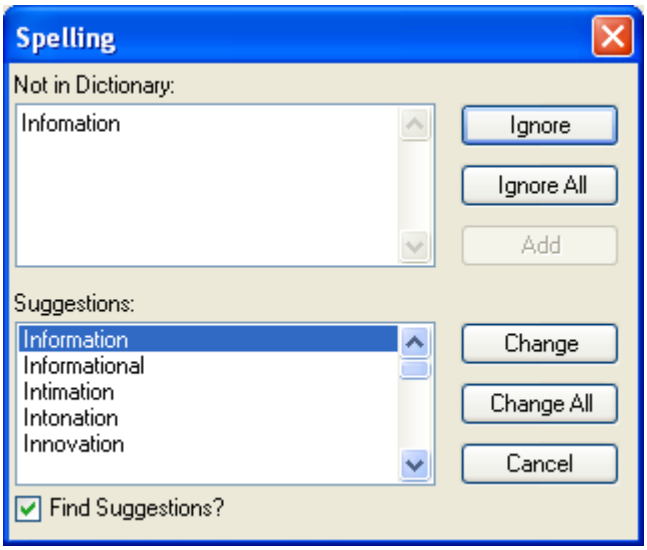
b) Selecione a ortografia correta.

7 Para verificar a ortografia de toda a mensagem ou do parágrafo de notas:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione Editar > Verificar Ortografia na barra de menus ou
- Pressione a tecla F7.

A caixa de diálogo Ortografia é exibida.



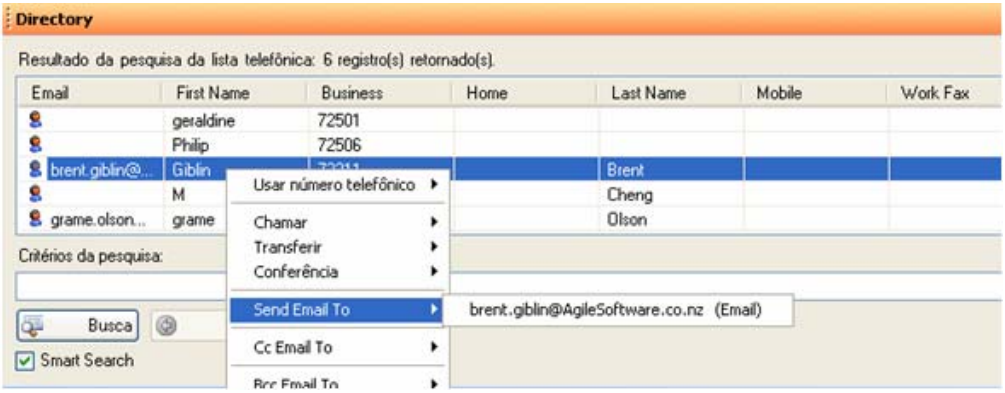
b) Se o Contact Center Express Desktop localizar um possível erro de ortografia, ignore ou aceite a alteração sugerida.

c) Quando for exibida a mensagem 'A verificação ortográfica foi concluída', clique em OK.

8 Se desejar enviar a mensagem para outro destinatário:

a) Procure o registro do contato na tabela do diretório. Para obter instruções sobre como procurar, consulte ***Procurar Nome*** na página 112.

b) Clique com o botão direito do mouse no registro do contato e selecione Enviar Email para > *endereço de email* no menu pop-up.



c) Se desejar enviar uma cópia da mensagem para outro destinatário (e o nome do destinatário puder ficar visível para outros destinatários da mensagem), clique com o botão direito do mouse no registro do contato e selecione Enviar Cópia de Email para > *endereço de email* no menu pop-up.

d) Se desejar enviar uma cópia da mensagem para outro destinatário (e não quiser que o nome do destinatário fique visível para outros destinatários da mensagem), clique com o botão direito do mouse no registro do contato e selecione Enviar Cópia Oculta de Email para > *endereço de email* no menu pop-up.

9 Se desejar anexar um arquivo:

a) Clique em ou selecione Email > Anexar na barra de menus.

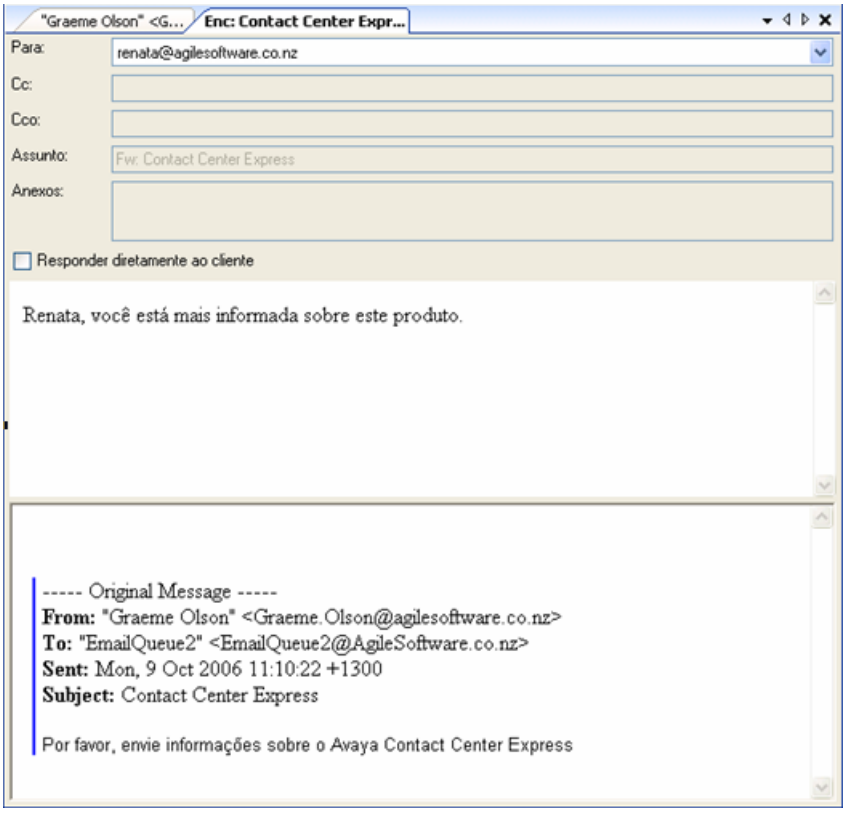
b) Procure o arquivo e clique no botão Abrir. Nota: o Contact Center Express Desktop aceita os seguintes tipos de anexos: .zip, .tar, .pdf, .jpg, .tif, .txt, .doc, .xls, .htm, .vsd, .exe, .lvp, .wav, .mp3.

10 Para enviar sua resposta e voltar ao item de trabalho original, você tem as seguintes opções:

- Clique em ou
- Selecione Email > Enviar na barra de menus ou
- Pressione as teclas Alt+S.

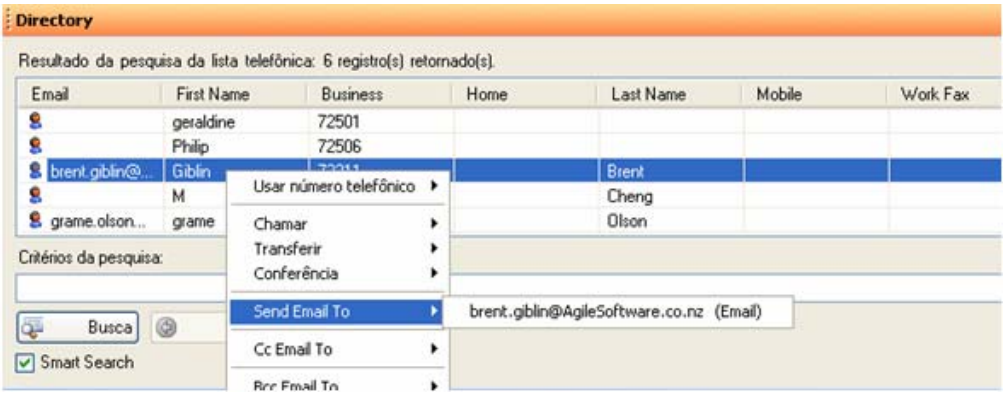
11 Para encaminhar o email para um especialista no assunto:

a) Clique em ou selecione Email > Encaminhar para Especialista na barra de menus.



b) Procure o registro do contato na tabela do diretório. Para obter instruções sobre como procurar, consulte ***Procurar Nome*** na página 112.

c) Clique com o botão direito do mouse no registro do contato e selecione Enviar Email para > *endereço de email* no menu pop-up.



d) Para se certificar de que a resposta do especialista irá para o cliente e não para você, marque a caixa de seleção Responder diretamente ao cliente.

e) Digite a mensagem na caixa de mensagem.

f) Clique em ou pressione as teclas Alt+S.

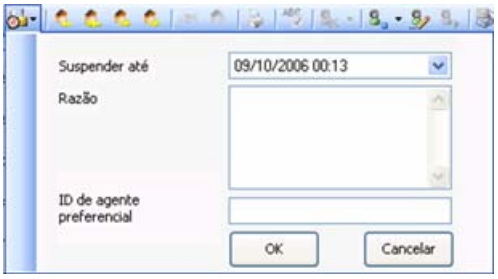
12 Para suspender um item de trabalho de forma que volte ao Media Director e seja enviado a um agente em uma data/hora posterior:

a) Clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione a data em que deseja revogar a suspensão.

b) Digite o motivo pelo qual deseja suspender o item de trabalho na caixa de texto Motivo.

c) Digite a ID do agente preferido para processar esse item de trabalho quando a suspensão for revogada.

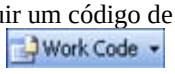
d) Clique em OK.



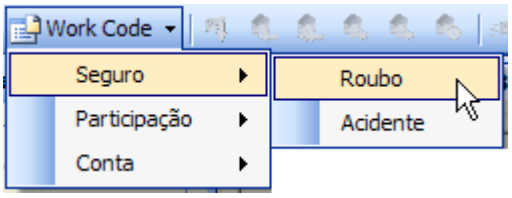
Depois de processar um email, seja através de encaminhamento, resposta ou suspensão, você voltará ao modo Disponível ou Trabalho Pós-Ligação.

Caso tenha efetuado logon usando o Auto-Acesso, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Disponível.

Caso tenha efetuado logon usando o Acesso Manual, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Trabalho Pós-Ligação. Para ficar disponível para receber outra chamada, clique em .

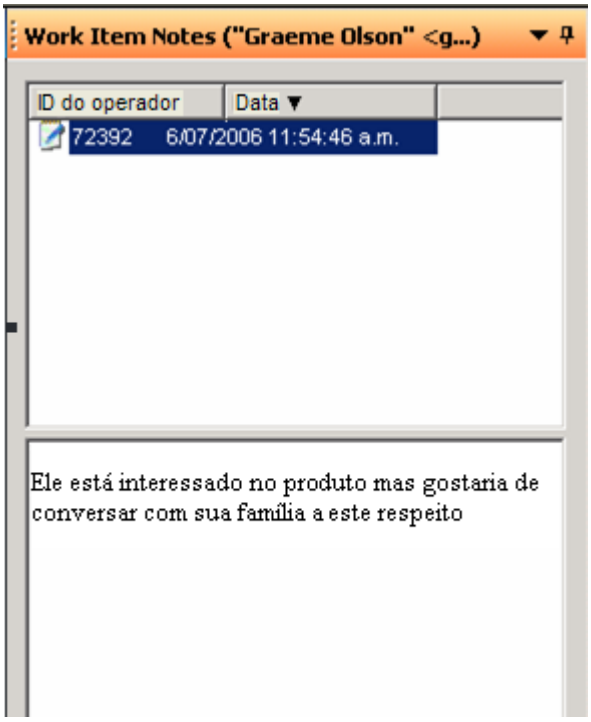
13 Para atribuir um código de trabalho ao seu item de trabalho, clique na seta ao lado de 

e selecione um código no menu suspenso.



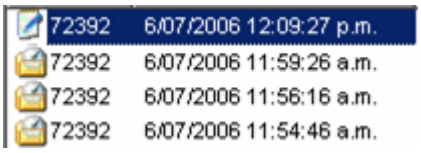
14 Para registrar notas para este item de trabalho:

a) Digite suas notas no campo inferior da janela Notas de Item de Trabalho. O Contact Center Express Desktop salva automaticamente as notas, aplicando uma data e hora ao item de linha na janela superior.


Work Item Notes ("Graeme Olson" <g...)
ID do operador
Data ▼
72392 6/07/2006 11:54:46 a.m.
Ele está interessado no produto mas gostaria de conversar com sua família a este respeito

Se o item de trabalho tiver um histórico de notas, essas notas serão automaticamente exibidas quando você selecionar o item de trabalho.

Por padrão, as notas são apresentadas em ordem cronológica, com os dados mais antigos no início e os mais novos no final. Para alterar a ordenação das datas, clique em



b) Para editar uma nota existente, simplesmente digite por cima. Nota: você só pode editar uma nota criada por você mesmo.

15 Para imprimir todas as informações relacionadas ao item de trabalho selecionado:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione Editar > Imprimir na barra de menus ou
- Pressione as teclas Ctrl +P.

A caixa de diálogo Imprimir é exibida.

b) Selecione as opções de impressão e clique em Imprimir.

c) Se você tiver mais de uma janela associada ao item de trabalho aberto, as informações de cada janela serão impressas. As informações das janelas são separadas por uma linha na página impressa.

16 Para exibir o histórico de conversas desse cliente ou para recuperar um item de trabalho anteriormente suspenso ou fechado, vá para a ***janela History*** (veja "Usar a janela History (Histórico)" na página 123).

17 Para fechar o item de trabalho, clique em .

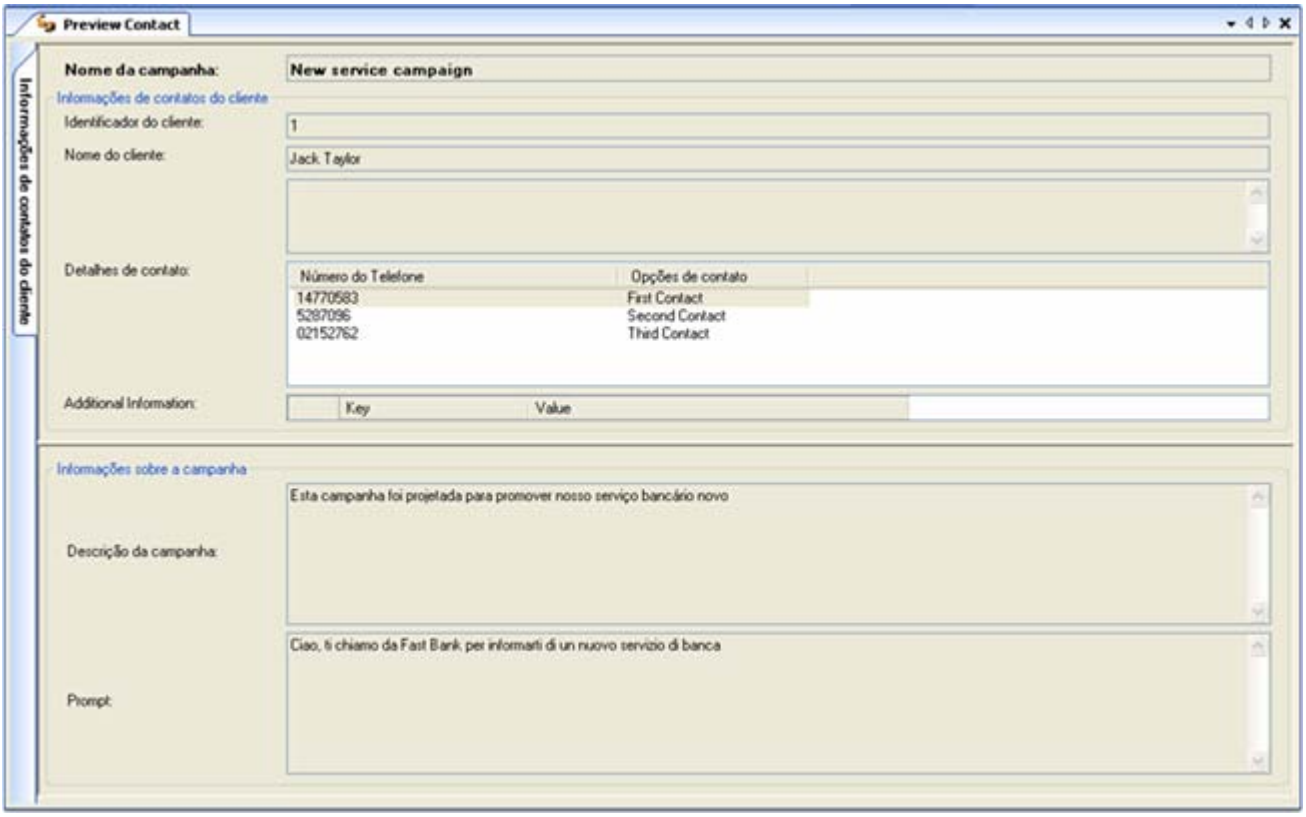
Processar itens de trabalho de Preview Contact

Para que os itens de trabalho de Preview Contact sejam processados com eficácia, recomenda-se que o parâmetro Bring forward work item if call answered by other means da configuração do Contact Center Express Desktop seja desativado.

➢ *Para receber e processar itens de trabalho de preview contact:*

1. Inicie o Contact Center Express Desktop, faça logon e se coloque disponível para receber itens de trabalho.
2. Para atender a chamada, use um dos procedimentos a seguir:
   - Clique em ou
   - Clique no texto do alerta no canto inferior direito da área de trabalho.

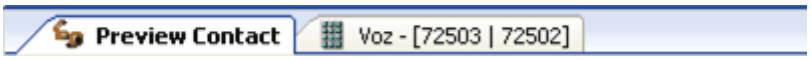
3. Um item de trabalho como este será exibido:



O primeiro número de telefone na lista de detalhes do contato aparece automaticamente na caixa de texto de discagem. Se o Smart Dial estiver ativado, o Contact Center Express Desktop adicionará automaticamente os códigos de acesso nacional, internacional e de linha externa necessários ao número. Esse recurso também remove todos os códigos de acesso nacional e internacional desnecessários.

4 Para ligar para o cliente, clique em .

O Contact Center Express Desktop retém a ligação original e faz uma outra para o cliente.



5 Se a linha estiver ocupada ou a pessoa não atender a ligação, clique na guia de chamada de saída, para que seja exibida à frente, e clique em .

Atenção: não clique em quando estiver com a ligação original à frente. Se fizer isso, o item de trabalho será fechado.

6 Se o cliente atender, leia o aviso da campanha.

7 Ao terminar a ligação, clique na guia da chamada de saída para que venha para frente e clique em . Atenção: não clique em quando estiver com a ligação original à frente. Se fizer isso, o item de trabalho será fechado.

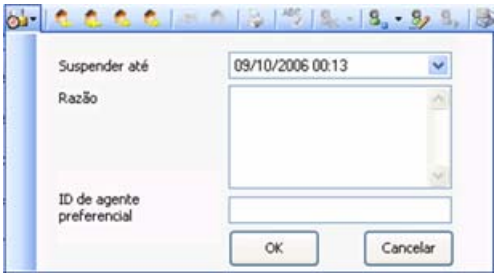
8 Para suspender um item de trabalho de forma que volte ao Media Director e seja enviado a um agente em uma data/hora posterior:

a) Clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione a data em que deseja revogar a suspensão.

b) Digite o motivo pelo qual deseja suspender o item de trabalho na caixa de texto Motivo.

c) Digite a ID do agente preferido para processar esse item de trabalho quando a suspensão for revogada.

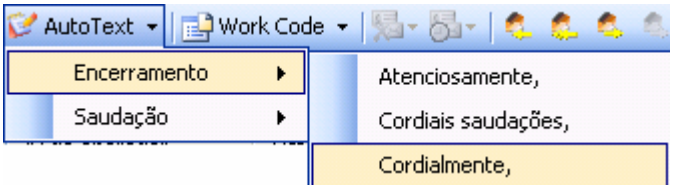
d) Clique em OK.



9 Para inserir uma expressão predefinida no corpo de um item de trabalho:

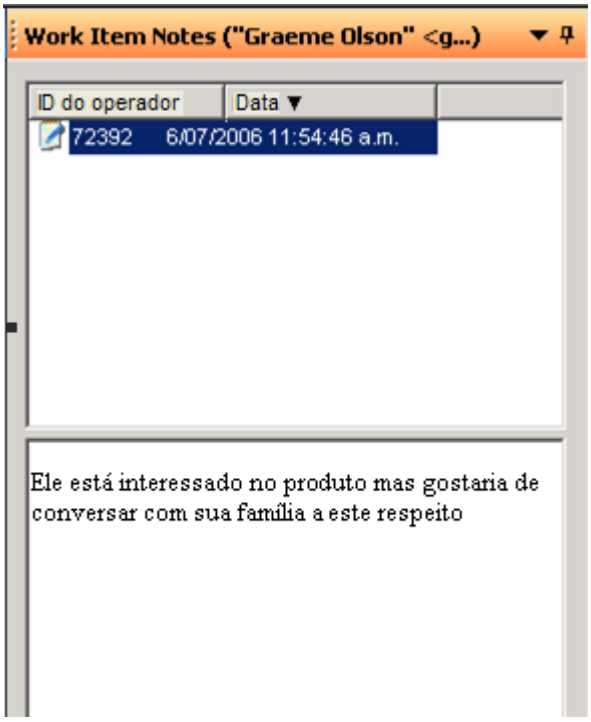
a) Coloque o cursor onde desejar que a expressão apareça.

b) Clique na seta ao lado de e selecione uma expressão no menu suspenso.



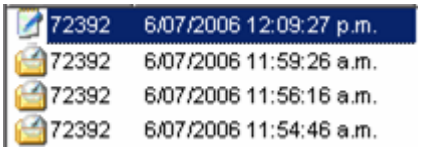
10 Para registrar notas para este item de trabalho:

a) Digite suas notas no campo inferior da janela Notas de Item de Trabalho. O Contact Center Express Desktop salva automaticamente as notas, aplicando uma data e hora ao item de linha na janela superior.


Work Item Notes ("Graeme Olson" <g...)
ID do operador
Data ▼
72392 6/07/2006 11:54:46 a.m.
Ele está interessado no produto mas gostaria de conversar com sua família a este respeito

Se o item de trabalho tiver um histórico de notas, essas notas serão automaticamente exibidas quando você selecionar o item de trabalho.

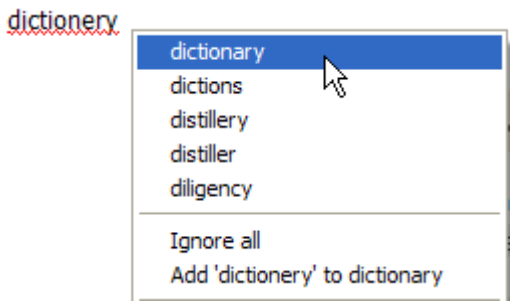
Por padrão, as notas são apresentadas em ordem cronológica, com os dados mais antigos no início e os mais novos no final. Para alterar a ordenação das datas, clique em



11 Para editar uma nota existente, simplesmente digite por cima. Nota: você só pode editar uma nota criada por você mesmo.

12 Para verificar a ortografia de uma palavra específica no texto:

a) Clique com o botão direito do mouse na palavra sublinhada em vermelho. Nota: o Contact Center Express Desktop usa automaticamente o dicionário especificado em sua configuração através do parâmetro Dictionary File Name.



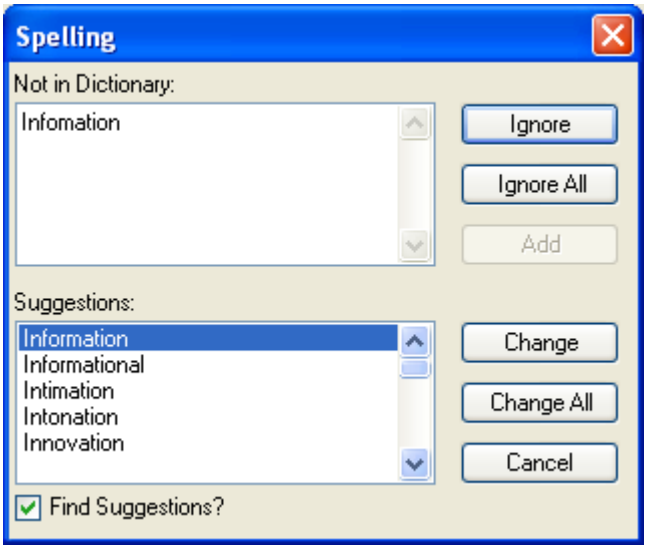
b) Selecione a ortografia correta.

13 Para verificar a ortografia de toda a mensagem ou do parágrafo de notas:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

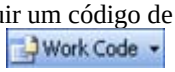
- Clique em ou
- Selecione **Editar > Verificar Ortografia** na barra de menus ou
- Pressione a tecla **F7**.

A caixa de diálogo **Ortografia** é exibida.



b) Se o Contact Center Express Desktop localizar um possível erro de ortografia, ignore ou aceite a alteração sugerida.

c) Quando for exibida a mensagem 'A verificação ortográfica foi concluída', clique em **OK**.

14 Para atribuir um código de trabalho ao seu item de trabalho, clique na seta ao lado de  e selecione um código no menu suspenso.

15 Se desejar adicionar ou atualizar qualquer outra informação associada a esse contato, faça isso na seção Informações Adicionais do item de trabalho.

	Key	Value
	Idade	35
	Proprietário do imóvel	Sim
	Usuário de serviços bancári...	Sim
▸*		

16 Para imprimir todas as informações relacionadas ao item de trabalho selecionado:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione **Editar > Imprimir** na barra de menus ou
- Pressione as teclas **Ctrl +P**.

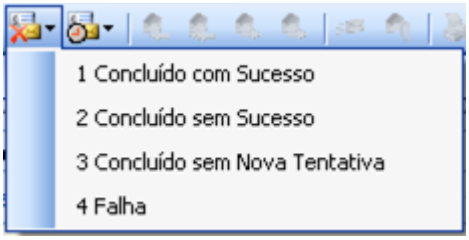
A caixa de diálogo **Imprimir** é exibida.

b) Selecione as opções de impressão e clique em **Imprimir**.

Se você tiver mais de uma janela associada ao item de trabalho aberto, as informações de cada janela serão impressas. As informações das janelas são separadas por uma linha na página impressa.

17 Para exibir o histórico de conversas desse cliente ou para recuperar um item de trabalho anteriormente suspenso ou fechado, vá para a ***janela History*** (veja "Usar a janela History (Histórico)" na página 123).

18 Para registrar o resultado da sua interação com o cliente e fechar o item de trabalho, clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione uma opção.



As opções são:

- **1 Concluído com Sucesso**. O cliente foi contactado e o trabalho, concluído com êxito.
- **2 Concluído sem Sucesso**. A tentativa de fazer contato falhou. Esta tarefa será repetida em futuras programações de campanha.
- **3 Concluído sem Nova Tentativa**. O cliente foi contactado e o trabalho, concluído com êxito. Novas tentativas de fazer contato não devem ser efetuadas (por exemplo, a pedido do contato).
- **4 Falha**. A tentativa de fazer contato falhou. Futuras programações de campanha não devem incluir este contato (por exemplo, os números de telefone são inválidos).

Nota: você também pode clicar em para fechar o item de trabalho. Se fizer isso, a opção **1 Concluído com Sucesso** será selecionada por padrão.

Caso tenha efetuado logon usando o Auto-Acesso, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Disponível.

Caso tenha efetuado logon usando o Acesso Manual, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Trabalho Pós-Ligação. Para ficar disponível para receber outro item de trabalho, clique em .

Atenção: se, a qualquer momento, durante uma ligação ativa, você clicar na guia para chamada de saída e, em seguida, clicar de volta no item de trabalho original, sua chamada de saída poderá ser colocada em espera. Para retornar à ligação, você precisará clicar novamente na guia da chamada de saída.

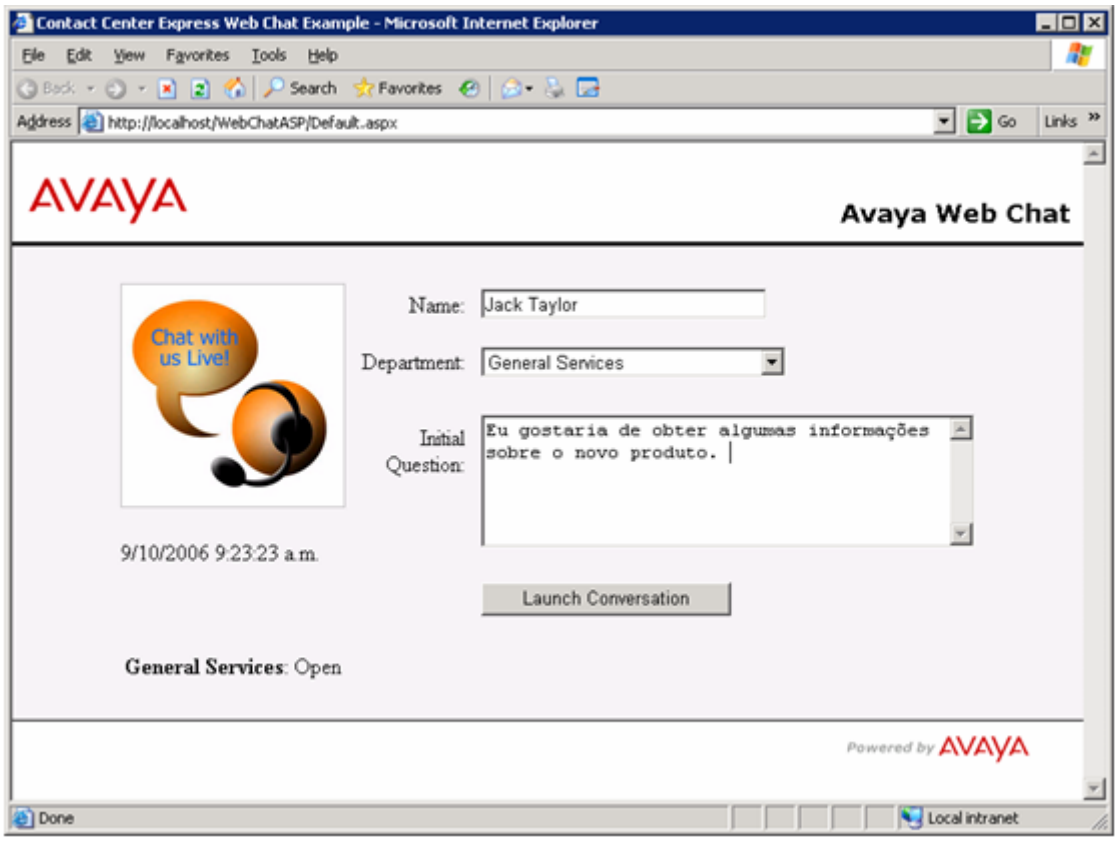
Processar itens de trabalho de bate-papo via Web

➢ *Para receber e processar itens de trabalho de bate-papo via Web:*

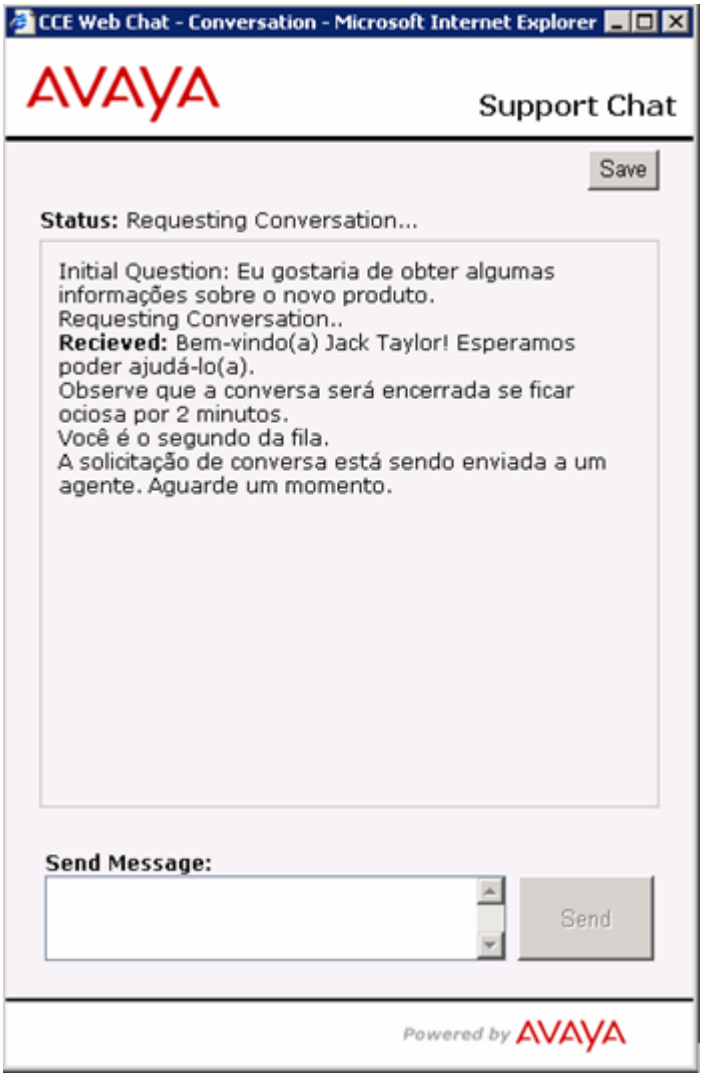
1 Inicie o Contact Center Express Desktop, faça logon e se coloque disponível para receber itens de trabalho.

Cliente

Ao visitar o site do seu centro de contato e clicar no link para conversar ao vivo via Web, o cliente é apresentado à seguinte interface de bate-papo via Web do Contact Center Express. (Nota: este aplicativo de bate-papo via Web é fornecido no DVD do Contact Center Express e deve ser instalado no servidor da Web do seu centro de contato.)



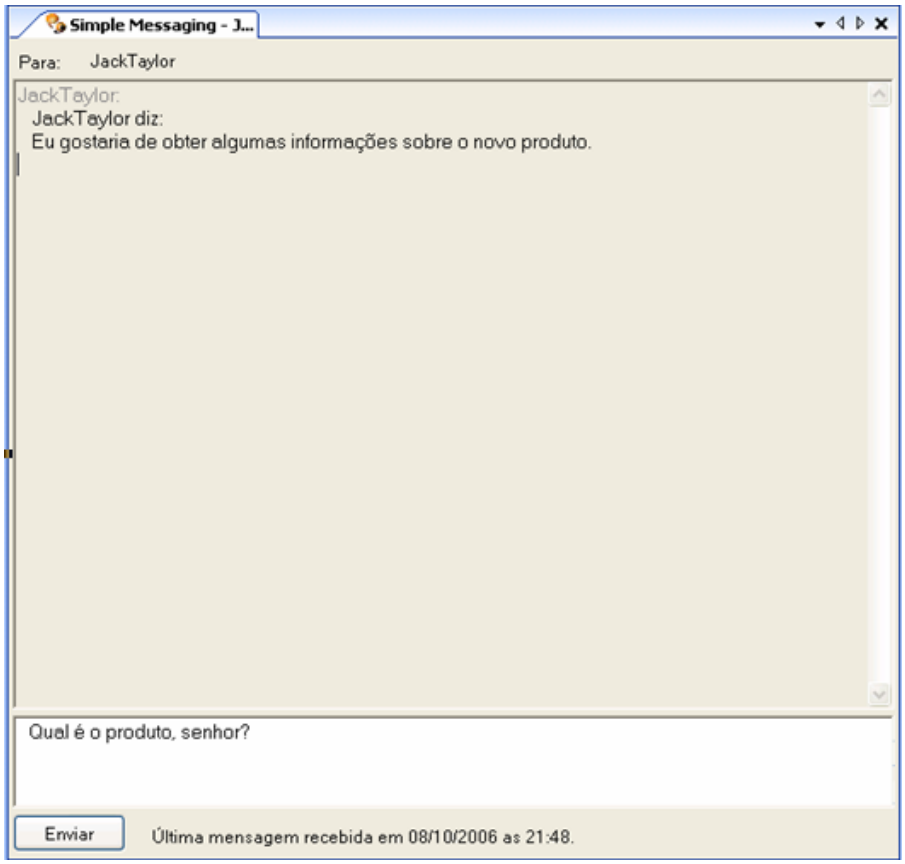
Para iniciar a conversa, o cliente digita um nome de usuário, uma pergunta (opcional) e clica no botão Iniciar conversa. O Web Chat Gateway envia a solicitação para o Simple Messaging Media Store, que cria um item de trabalho e o transmite ao Media Director para ser distribuído aos agentes.


CCE Web Chat - Conversation - Microsoft Internet Explorer
AVAYA
Support Chat
Save
Status: Requesting Conversation...
Initial Question: Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Requesting Conversation..
Recieved: Bem-vindo(a) Jack Taylor! Esperamos poder ajudá-lo(a).
Observe que a conversa será encerrada se ficar ociosa por 2 minutos.
Você é o segundo da fila.
A solicitação de conversa está sendo enviada a um agente. Aguarde um momento.
Send Message:
Send
Powered by AVAYA

2 Para atender a chamada, use um dos procedimentos a seguir:

- Clique em ou
- Clique no texto do alerta no canto inferior direito da área de trabalho.

Um item de trabalho como este será exibido:


Simple Messaging - J...
Para: JackTaylor
JackTaylor:
JackTaylor diz:
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Qual é o produto, senhor?
Enviar
Última mensagem recebida em 08/10/2006 as 21:48.

3 Digite uma resposta na caixa de mensagem.

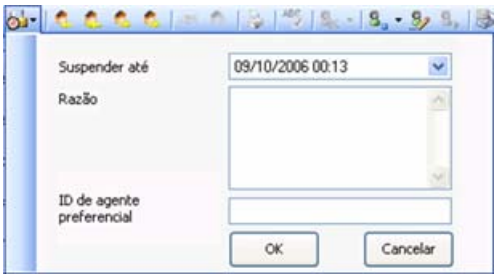
4 Para suspender um item de trabalho de forma que volte ao Media Director e seja enviado a um agente em uma data/hora posterior:

a) Clique na seta de lista suspensa ao lado de e selecione a data em que deseja revogar a suspensão.

b) Digite o motivo pelo qual deseja suspender o item de trabalho na caixa de texto Motivo.

c) Digite a ID do agente preferido para processar esse item de trabalho quando a suspensão for revogada.

d) Clique em OK.

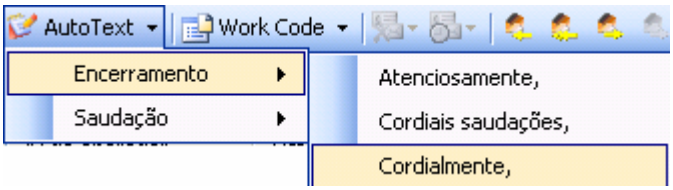


5 Para inserir uma expressão predefinida no corpo de um item de trabalho:

a) Coloque o cursor onde desejar que a expressão apareça.

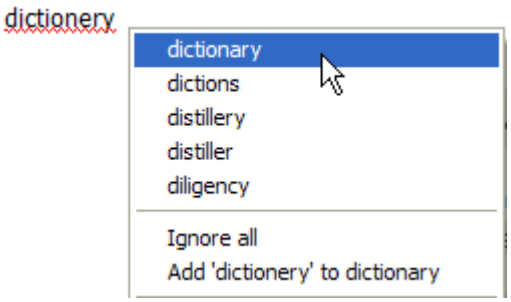
b) Clique na seta ao lado de

e selecione uma expressão no menu suspenso.



6 Para verificar a ortografia de uma palavra específica no texto:

a) Clique com o botão direito do mouse na palavra sublinhada em vermelho. Nota: o Contact Center Express Desktop usa automaticamente o dicionário especificado em sua configuração através do parâmetro Dictionary File Name.



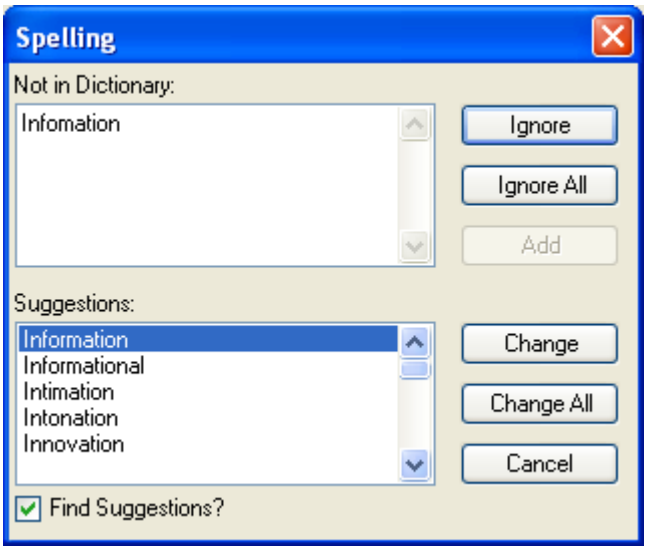
b) Selecione a ortografia correta.

7 Para verificar a ortografia de toda a mensagem ou do parágrafo de notas:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione **Editar > Verificar Ortografia** na barra de menus ou
- Pressione a tecla **F7**.

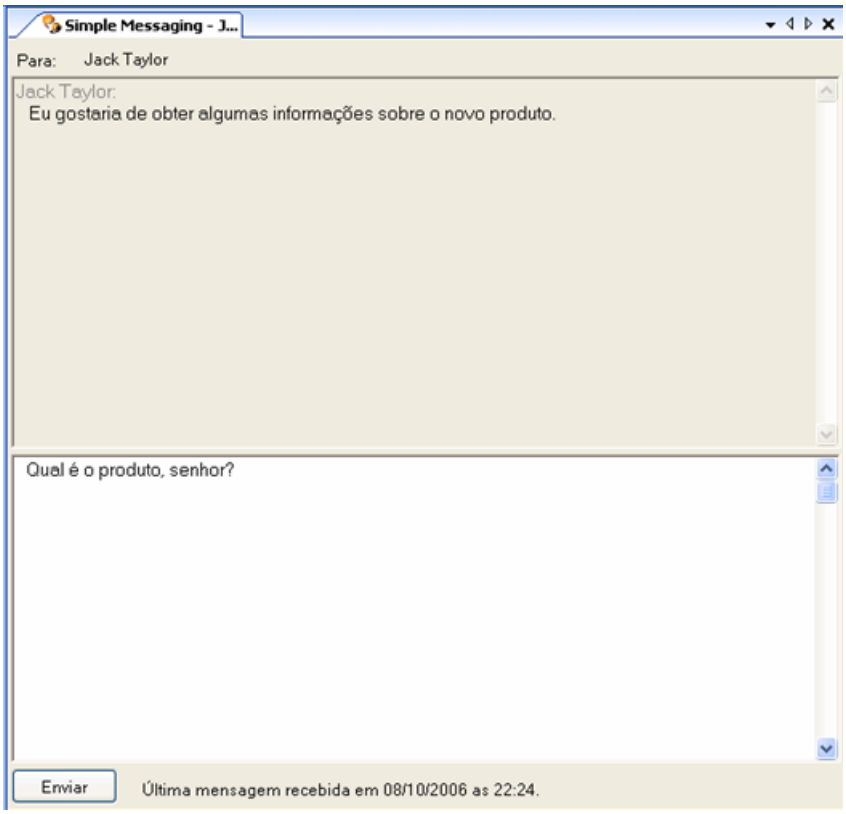
A caixa de diálogo **Ortografia** é exibida.



b) Se o Contact Center Express Desktop localizar um possível erro de ortografia, ignore ou aceite a alteração sugerida.

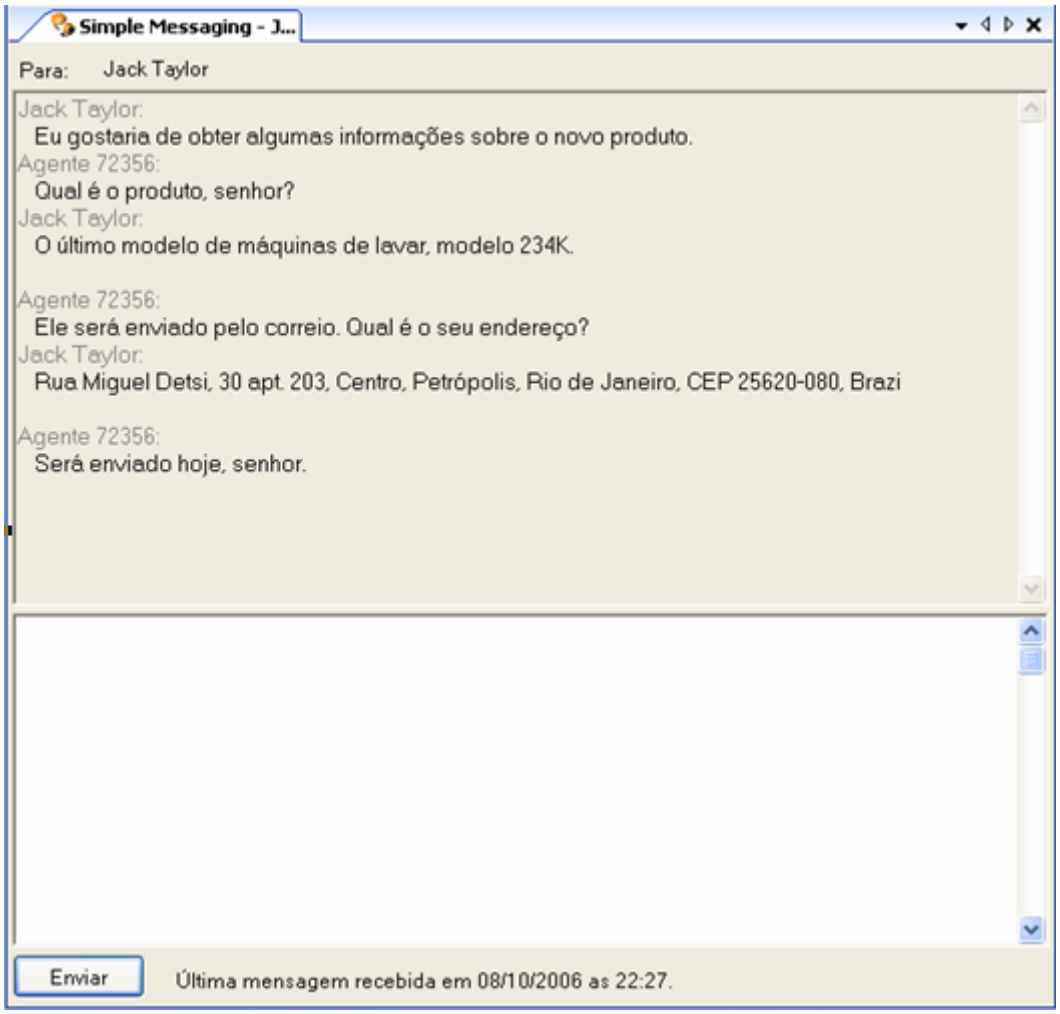
c) Quando for exibida a mensagem 'A verificação ortográfica foi concluída', clique em OK.

8 Clique no botão Enviar.


Simple Messaging - J...
Para: Jack Taylor
Jack Taylor:
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Qual é o produto, senhor?
Enviar
Última mensagem recebida em 08/10/2006 as 22:24.

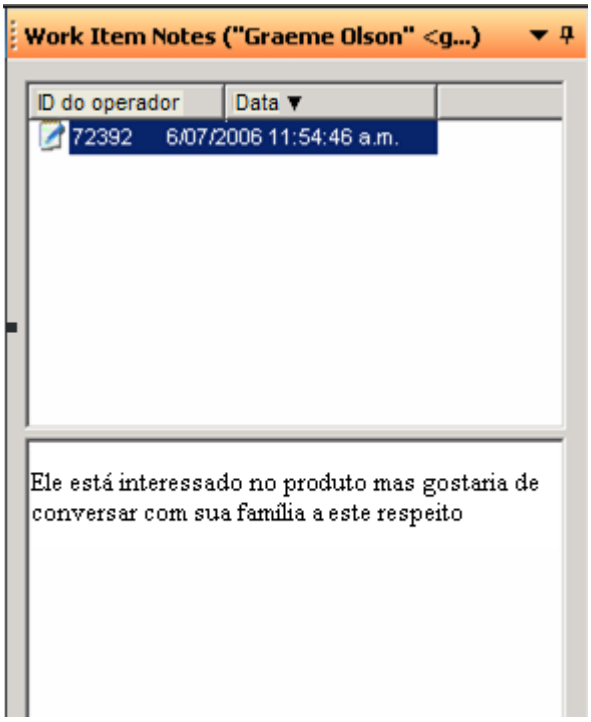
O cliente digita uma resposta e clica em Enviar.

9 Repita as etapas acima até o final do bate-papo via Web.


Simple Messaging - J...
Para: Jack Taylor
Jack Taylor:
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Agente 72356:
Qual é o produto, senhor?
Jack Taylor:
O último modelo de máquinas de lavar, modelo 234K.
Agente 72356:
Ele será enviado pelo correio. Qual é o seu endereço?
Jack Taylor:
Rua Miguel Detsi, 30 apt. 203, Centro, Petrópolis, Rio de Janeiro, CEP 25620-080, Brazi
Agente 72356:
Será enviado hoje, senhor.
Enviar
Última mensagem recebida em 08/10/2006 as 22:27.

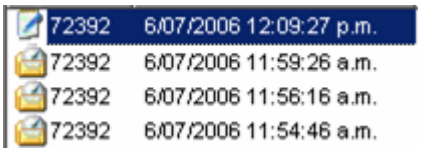
10 Para registrar notas para este item de trabalho:

a) Digite suas notas no campo inferior da janela Notas de Item de Trabalho. O Contact Center Express Desktop salva automaticamente as notas, aplicando uma data e hora ao item de linha na janela superior.


Work Item Notes ("Graeme Olson" <g...)
ID do operador
Data ▼
72392 6/07/2006 11:54:46 a.m.
Ele está interessado no produto mas gostaria de conversar com sua família a este respeito

Se o item de trabalho tiver um histórico de notas, essas notas serão automaticamente exibidas quando você selecionar o item de trabalho.

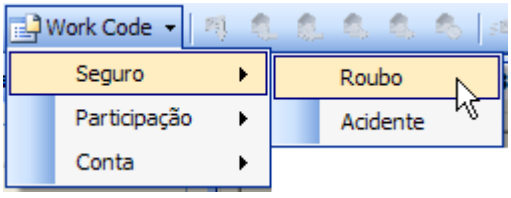
Por padrão, as notas são apresentadas em ordem cronológica, com os dados mais antigos no início e os mais novos no final. Para alterar a ordenação das datas, clique em



11 Para editar uma nota existente, simplesmente digite por cima. Nota: você só pode editar uma nota criada por você mesmo.

12 Para atribuir um código de trabalho ao seu item de trabalho, clique na seta ao lado de

e selecione um código no menu suspenso.



13 Para exibir o histórico de conversas desse cliente ou para recuperar um item de trabalho anteriormente suspenso ou fechado, vá para a ***janela History*** (veja "Usar a janela History (Histórico)" na página 123).

14 Para imprimir todas as informações relacionadas ao item de trabalho selecionado:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione **Editar > Imprimir** na barra de menus ou
- Pressione as teclas **Ctrl +P**.

A caixa de diálogo **Imprimir** é exibida.

b) Selecione as opções de impressão e clique em **Imprimir**.

Se você tiver mais de uma janela associada ao item de trabalho aberto, as informações de cada janela serão impressas. As informações das janelas são separadas por uma linha na página impressa.

15 Se desejar atender outra chamada, mas continuar o bate-papo via Web:

a) Clique em para liberar a chamada e tornar o terminal disponível.

Caso tenha efetuado logon usando o Auto-Acesso, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Disponível.

Caso tenha efetuado logon usando o Acesso Manual, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Trabalho Pós-Ligação. Para ficar disponível para receber outro item de trabalho, clique em .

Você pode usar este método de liberação de chamadas para receber e trabalhar em vários itens de trabalho simultaneamente.

b) Para alternar entre vários itens de trabalho, clique nas guias dos itens de trabalho.

16 Para fechar o item de trabalho, clique em .

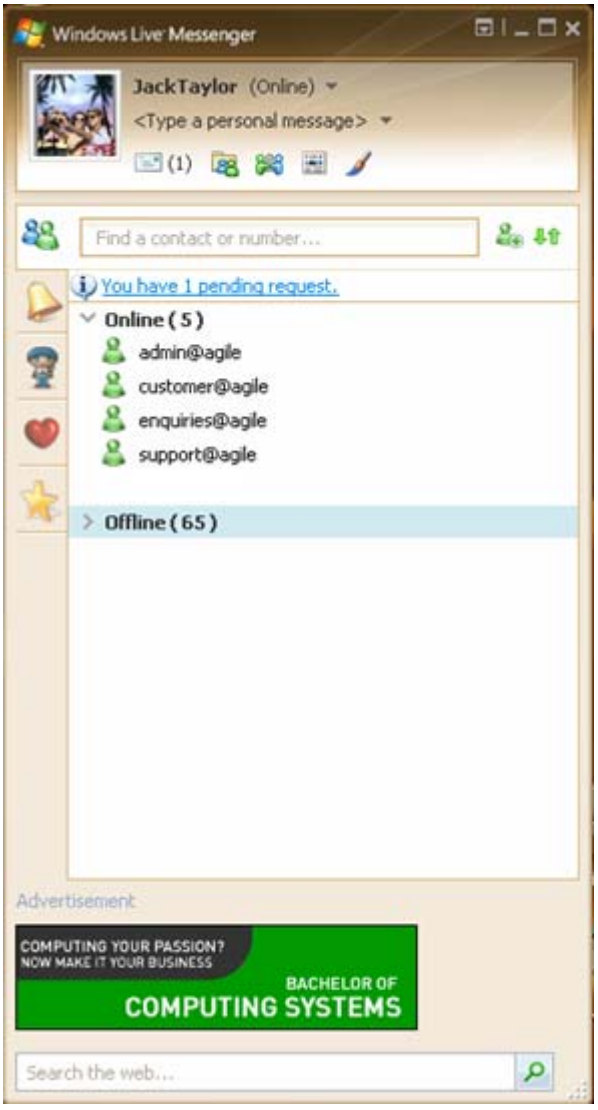
Processar itens de trabalho do MSN Messenger

➢ *Para receber e processar itens de trabalho do MSN Messenger:*

1 Inicie o Contact Center Express Desktop, faça logon e se coloque disponível para receber itens de trabalho.

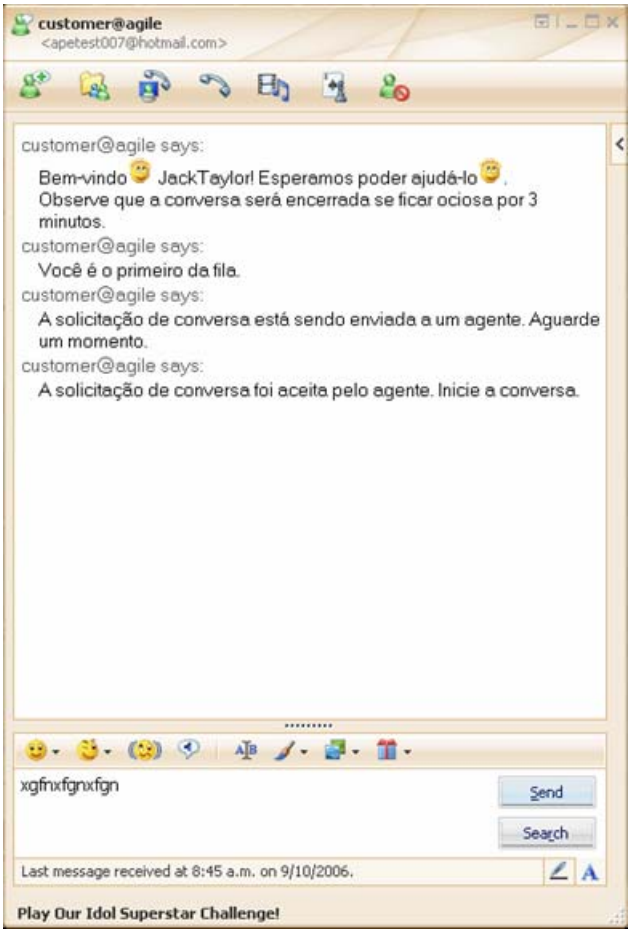
Cliente

Ao fazer logon no MSN Messenger, o cliente deve adicionar um dos endereços de email de sua empresa à lista de contatos. O apelido aplicado a esse endereço de email na configuração do MSN Messenger Gateway aparecerá automaticamente.

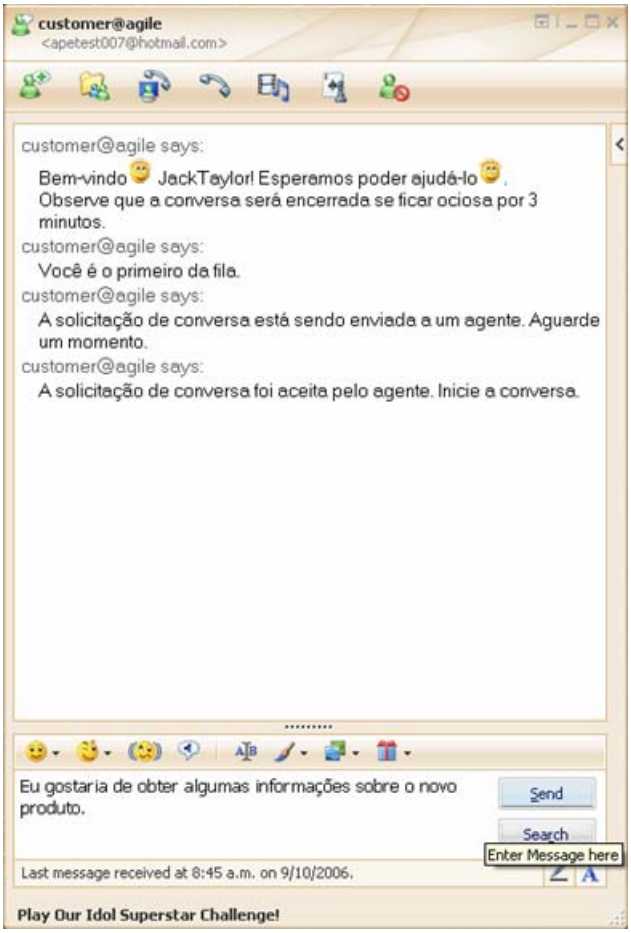


Para iniciar a conversa, o cliente clica duas vezes no logon da sua empresa. O MSN Messenger Gateway envia a solicitação para o Simple Messaging Media Store, que cria um item de trabalho e o transmite ao Media Director para ser distribuído aos agentes.

O cliente é informado à medida que a solicitação de conversa é processada pelo centro de contato. Quando a solicitação é aceita por um agente, o cliente recebe um aviso para iniciar a conversa:


customer@agile
<apetest007@hotmail.com>
customer@agile says:
Bem-vindo JackTaylor! Esperamos poder ajudá-lo.
Observe que a conversa será encerrada se ficar ociosa por 3 minutos.
customer@agile says:
Você é o primeiro da fila.
customer@agile says:
A solicitação de conversa está sendo enviada a um agente. Aguarde um momento.
customer@agile says:
A solicitação de conversa foi aceita pelo agente. Inicie a conversa.
xgfnxfgnxfgn
Send
Search
Last message received at 8:45 a.m. on 9/10/2006.
Play Our Idol Superstar Challenge!

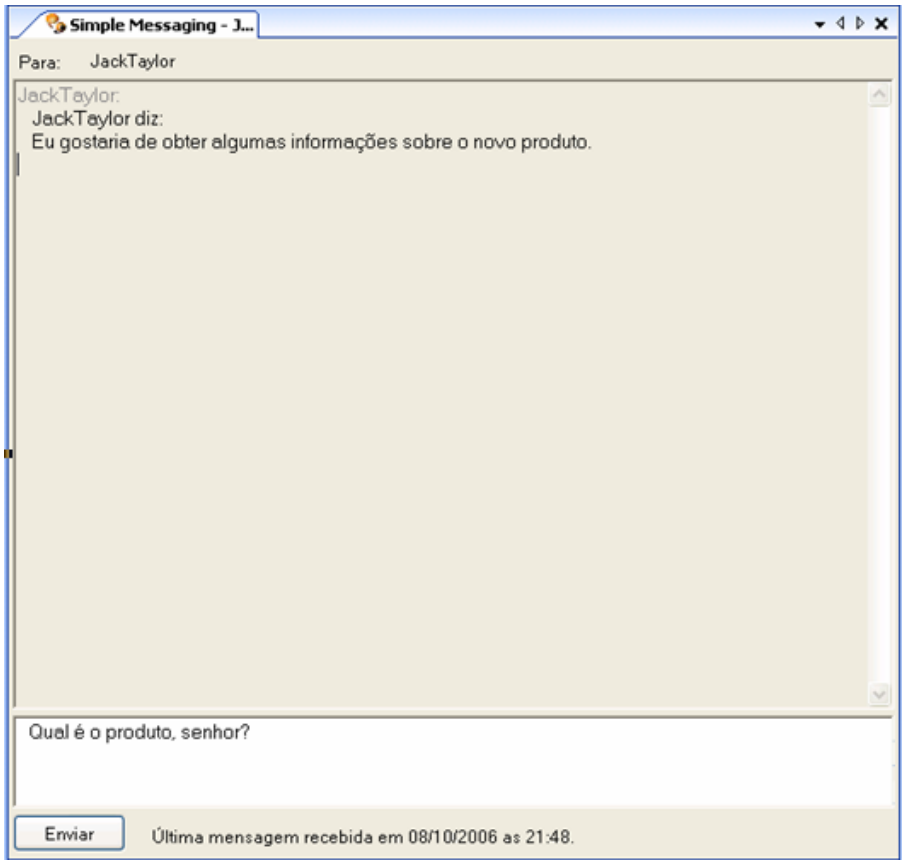
O cliente digita uma linha de texto e clica em Enviar.


customer@agile
<apetest007@hotmail.com>
customer@agile says:
Bem-vindo JackTaylor! Esperamos poder ajudá-lo.
Observe que a conversa será encerrada se ficar ociosa por 3 minutos.
customer@agile says:
Você é o primeiro da fila.
customer@agile says:
A solicitação de conversa está sendo enviada a um agente. Aguarde um momento.
customer@agile says:
A solicitação de conversa foi aceita pelo agente. Inicie a conversa.
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Send
Search
Enter Message here
Last message received at 8:45 a.m. on 9/10/2006.
Play Our Idol Superstar Challenge!

2 Para atender a chamada, use um dos procedimentos a seguir:

- Clique em ou
- Clique no texto do alerta no canto inferior direito da área de trabalho.

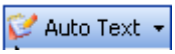
Um item de trabalho como este será exibido:


Simple Messaging - J...
Para: JackTaylor
JackTaylor:
JackTaylor diz:
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Qual é o produto, senhor?
Enviar
Última mensagem recebida em 08/10/2006 as 21:48.

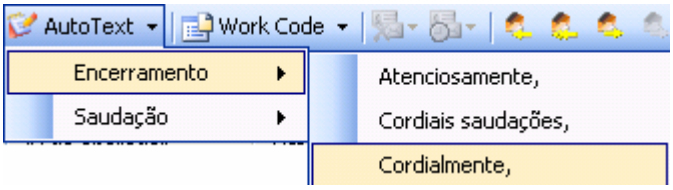
3 Digite uma resposta na caixa de mensagem.

4 Para inserir uma expressão predefinida no corpo de um item de trabalho:

a) Coloque o cursor onde desejar que a expressão apareça.

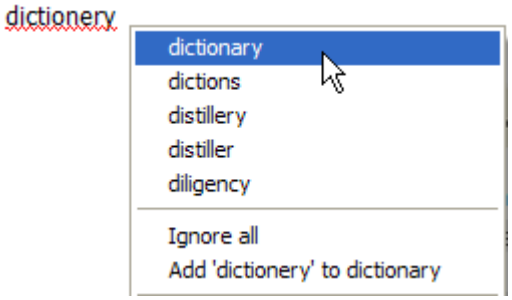
b) Clique na seta ao lado de 

e selecione uma expressão no menu suspenso.



5 Para verificar a ortografia de uma palavra específica no texto:

a) Clique com o botão direito do mouse na palavra sublinhada em vermelho. Nota: o Contact Center Express Desktop usa automaticamente o dicionário especificado em sua configuração através do parâmetro Dictionary File Name.



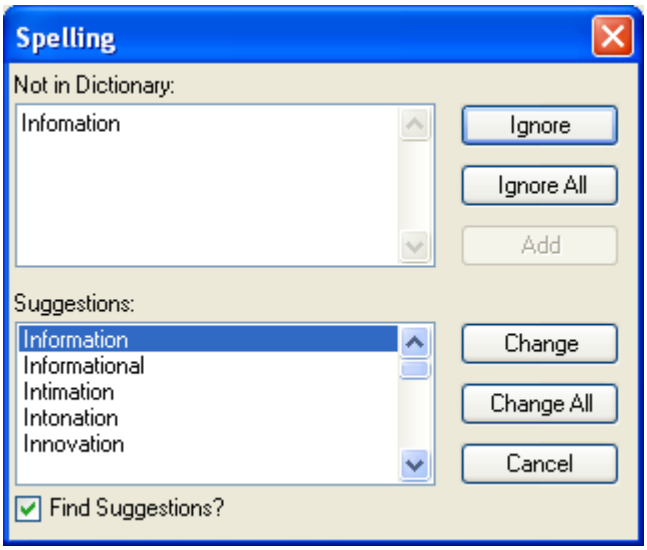
b) Selecione a ortografia correta.

6 Para verificar a ortografia de toda a mensagem ou do parágrafo de notas:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione Editar > Verificar Ortografia na barra de menus ou
- Pressione a tecla F7.

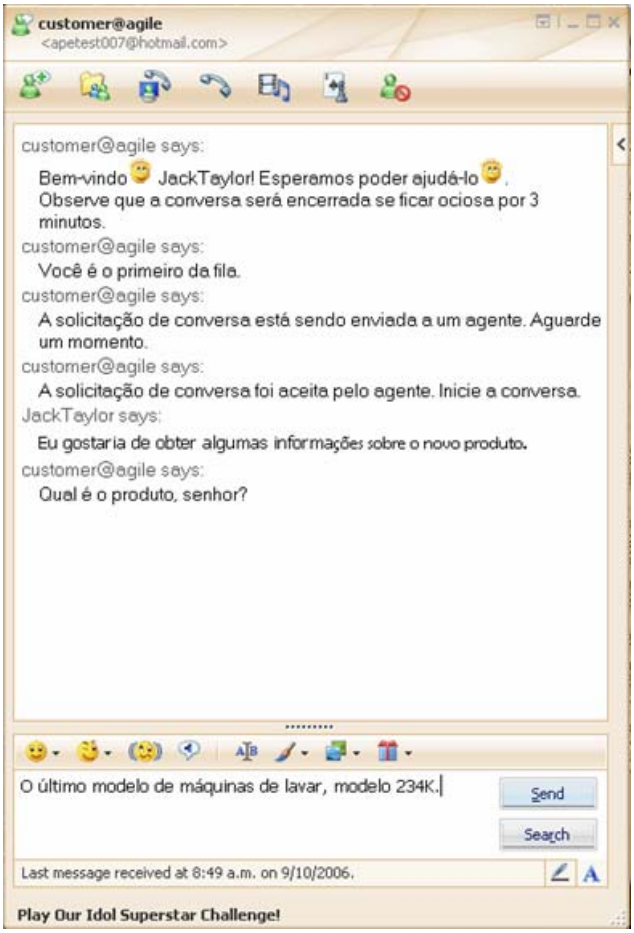
A caixa de diálogo Ortografia é exibida.



b) Se o Contact Center Express Desktop localizar um possível erro de ortografia, ignore ou aceite a alteração sugerida.

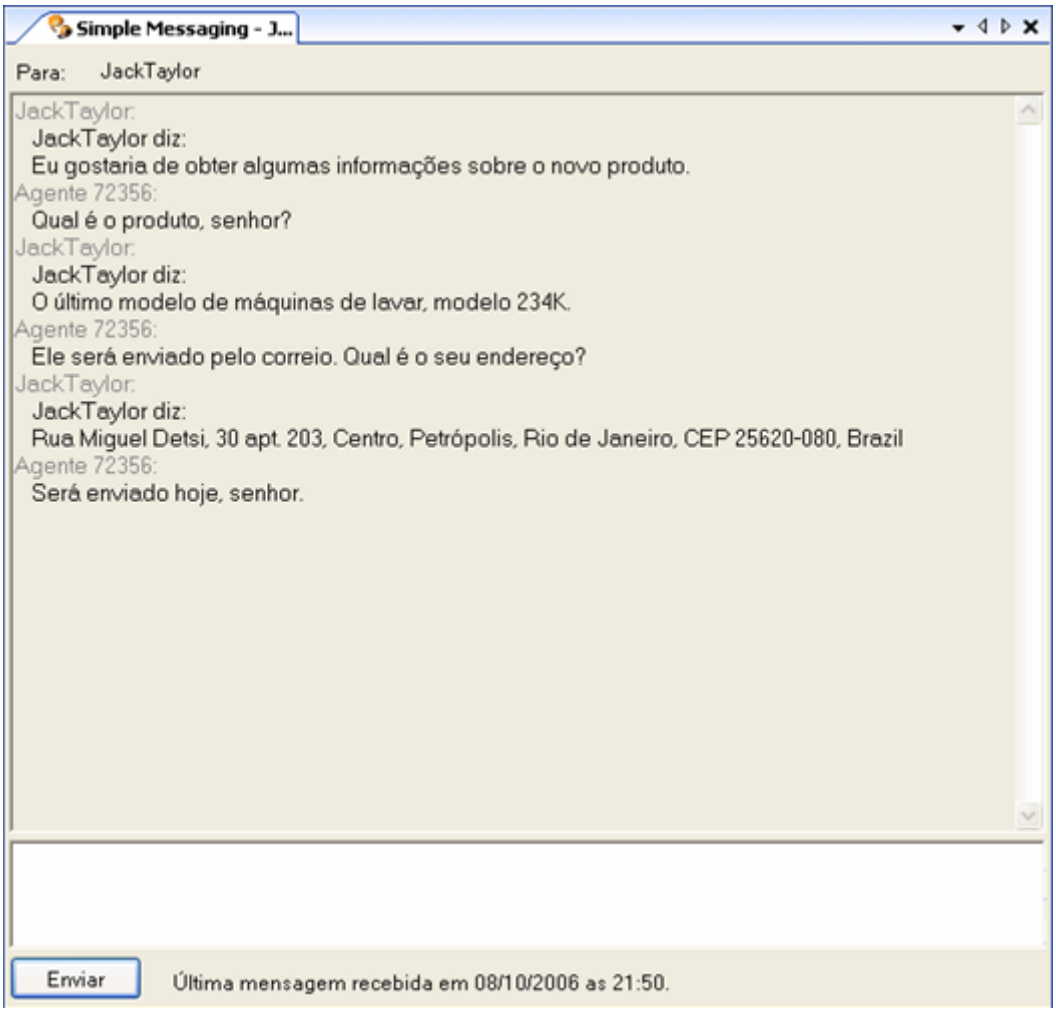
c) Quando for exibida a mensagem 'A verificação ortográfica foi concluída', clique em OK.

7 Clique no botão **Enviar**.


customer@agile
<apetest007@hotmail.com>
customer@agile says:
Bem-vindo JackTaylor! Esperamos poder ajudá-lo.
Observe que a conversa será encerrada se ficar ociosa por 3 minutos.
customer@agile says:
Você é o primeiro da fila.
customer@agile says:
A solicitação de conversa está sendo enviada a um agente. Aguarde um momento.
customer@agile says:
A solicitação de conversa foi aceita pelo agente. Inicie a conversa.
JackTaylor says:
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
customer@agile says:
Qual é o produto, senhor?
O último modelo de máquinas de lavar, modelo 234K.
Send
Search
Last message received at 8:49 a.m. on 9/10/2006.
Play Our Idol Superstar Challenge!

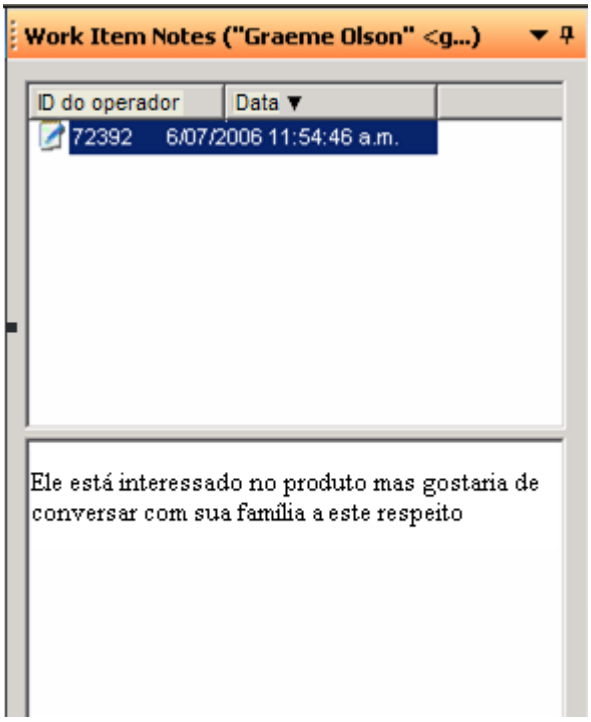
O cliente digita uma resposta e clica em **Enviar**.

8 Repita as etapas acima até o final do bate-papo via Web.


Simple Messaging - J...
Para: JackTaylor
JackTaylor:
JackTaylor diz:
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Agente 72356:
Qual é o produto, senhor?
JackTaylor:
JackTaylor diz:
O último modelo de máquinas de lavar, modelo 234K.
Agente 72356:
Ele será enviado pelo correio. Qual é o seu endereço?
JackTaylor:
JackTaylor diz:
Rua Miguel Detsi, 30 apt. 203, Centro, Petrópolis, Rio de Janeiro, CEP 25620-080, Brazil
Agente 72356:
Será enviado hoje, senhor.
Enviar
Última mensagem recebida em 08/10/2006 as 21:50.

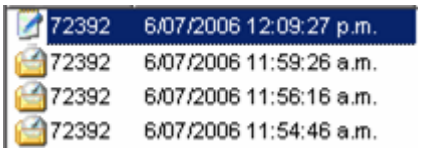
9 Para registrar notas para este item de trabalho:

a) Digite suas notas no campo inferior da janela Notas de Item de Trabalho. O Contact Center Express Desktop salva automaticamente as notas, aplicando uma data e hora ao item de linha na janela superior.


Work Item Notes ("Graeme Olson" <g...)
ID do operador
Data ▼
72392 6/07/2006 11:54:46 a.m.
Ele está interessado no produto mas gostaria de conversar com sua família a este respeito

Se o item de trabalho tiver um histórico de notas, essas notas serão automaticamente exibidas quando você selecionar o item de trabalho.

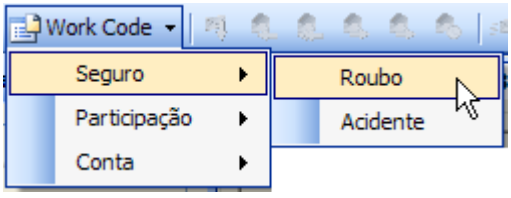
Por padrão, as notas são apresentadas em ordem cronológica, com os dados mais antigos no início e os mais novos no final. Para alterar a ordenação das datas, clique em



10 Para editar uma nota existente, simplesmente digite por cima. Nota: você só pode editar uma nota criada por você mesmo.

11 Para atribuir um código de trabalho ao seu item de trabalho, clique na seta ao lado de

e selecione um código no menu suspenso.



12 Para exibir o histórico de conversas desse cliente ou para recuperar um item de trabalho anteriormente suspenso ou fechado, vá para a ***janela History*** (veja "Usar a janela History (Histórico)" na página 123).

13 Para imprimir todas as informações relacionadas ao item de trabalho selecionado:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione **Editar > Imprimir** na barra de menus ou
- Pressione as teclas **Ctrl +P**.

A caixa de diálogo **Imprimir** é exibida.

b) Selecione as opções de impressão e clique em **Imprimir**.

Se você tiver mais de uma janela associada ao item de trabalho aberto, as informações de cada janela serão impressas. As informações das janelas são separadas por uma linha na página impressa.

14 Se desejar fechar o item de trabalho e encerrar a chamada, clique em .

15 Se desejar atender outra chamada, mas continuar sua conversa por mensagem instantânea:

a) Clique em para liberar a chamada e tornar o terminal disponível.

Caso tenha efetuado logon usando o Auto-Acesso, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Disponível.

Caso tenha efetuado logon usando o Acesso Manual, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Trabalho Pós-Ligação. Para ficar disponível para receber outro item de trabalho, clique em .

Você pode usar este método de liberação de chamadas para receber e trabalhar em vários itens de trabalho simultaneamente.

b) Para alternar entre vários itens de trabalho, clique nas guias dos itens de trabalho.

16 Para fechar o item de trabalho, clique em .

Nota: o Contact Center Express Desktop exibirá normalmente os emoticons (expressões gráficas como, por exemplo, uma carinha sorridente) enviados a partir do aplicativo de mensagem instantânea do cliente. E mais, você pode enviar um emoticon de volta ao usuário se digitar a combinação de teclas associadas ao emoticon específico, por exemplo, :).

Processar itens de trabalho do AOL Instant Messenger

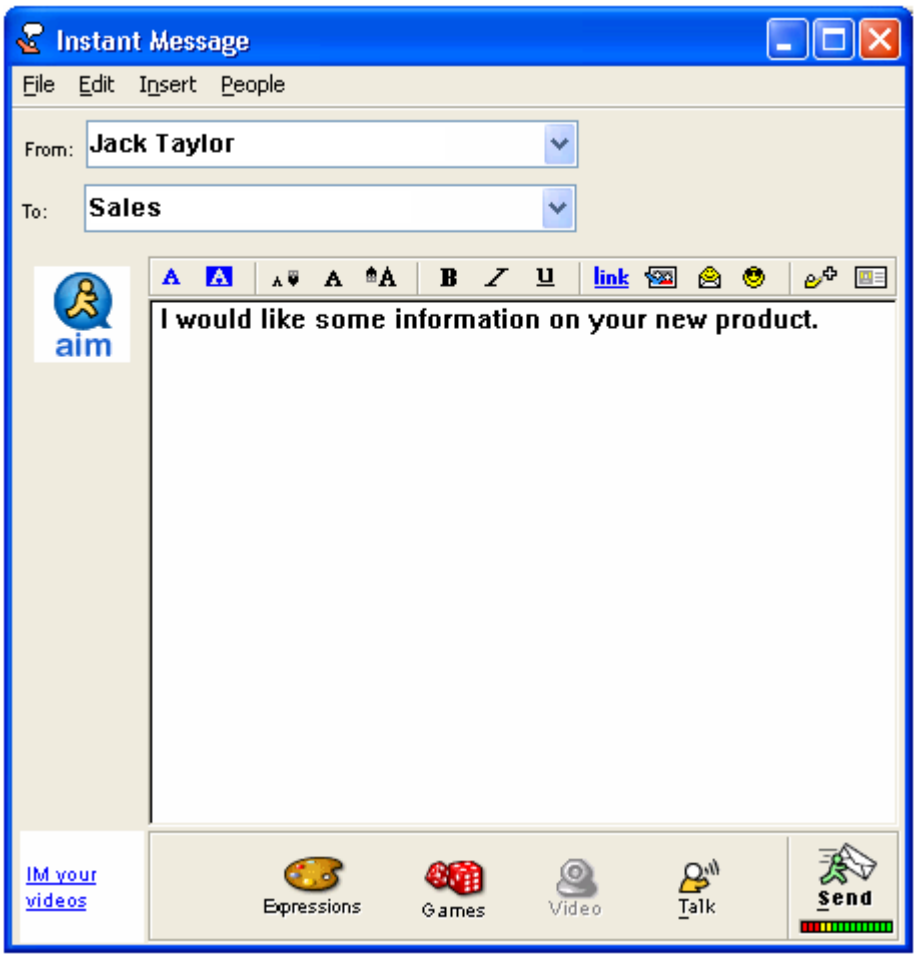
- *Para receber e processar itens de trabalho do AOL Instant Messenger:*

  1 Inicie o Contact Center Express Desktop, faça logon e se coloque disponível para receber itens de trabalho.

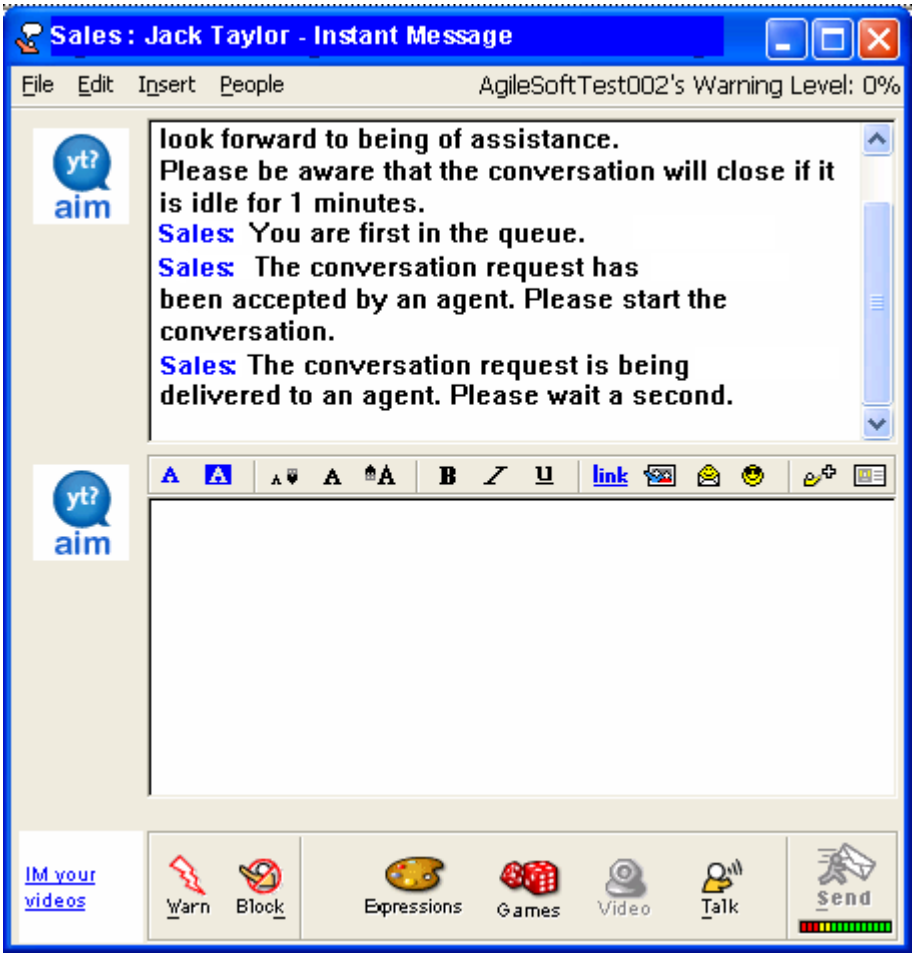
Cliente

Ao fazer logon no AOL Instant Messenger, o cliente deve adicionar um dos serviços de sua empresa à lista de amigos. O apelido aplicado a esse serviço na configuração do AOL Instant Messenger Gateway aparecerá automaticamente.

Para iniciar a conversa, o cliente clica duas vezes no serviço que deseja contactar. Ao ver a caixa de diálogo Mensagem Instantânea, digita uma pergunta e clica em Enviar.



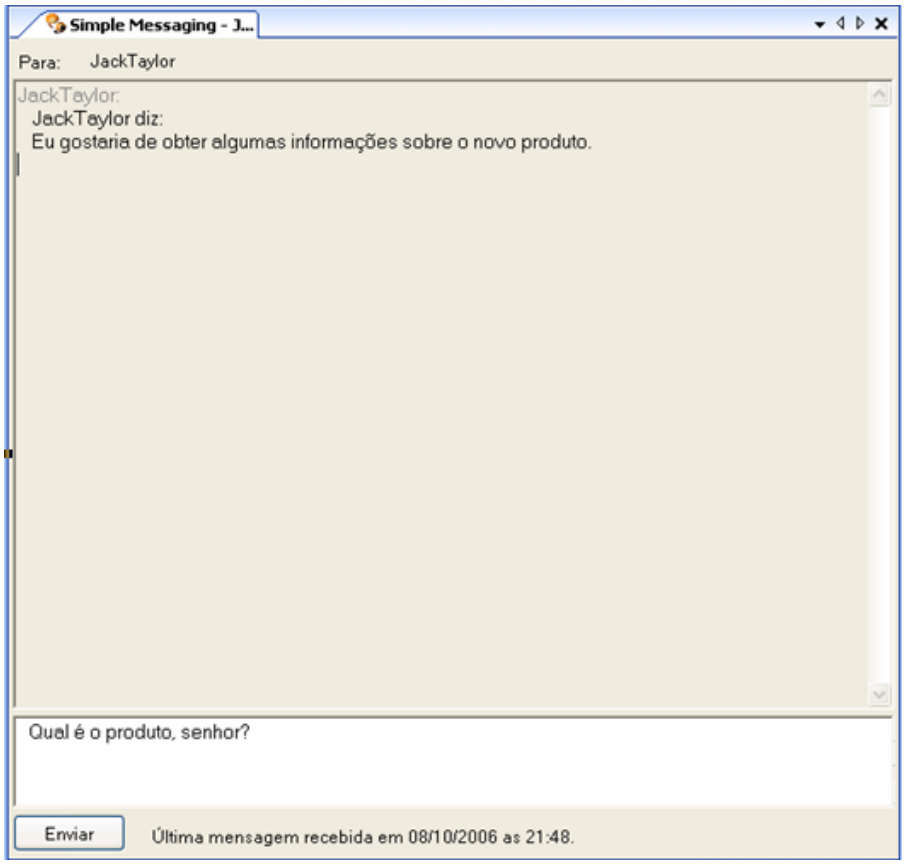
O AOL Instant Messenger Gateway envia a solicitação para o Simple Messaging Media Store, que cria um item de trabalho e o transmite ao Media Director para ser distribuído aos agentes.


Sales : Jack Taylor - Instant Message
File Edit Insert People
AgileSoftTest002's Warning Level: 0%
look forward to being of assistance.
Please be aware that the conversation will close if it is idle for 1 minutes.
Sales: You are first in the queue.
Sales: The conversation request has been accepted by an agent. Please start the conversation.
Sales: The conversation request is being delivered to an agent. Please wait a second.
IM your videos
Warn
Block
Expressions
Games
Video
Talk
Send

2 Para atender a chamada, use um dos procedimentos a seguir:

- Clique em ou
- Clique no texto do alerta no canto inferior direito da área de trabalho.

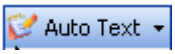
Um item de trabalho como este será exibido:


Simple Messaging - J...
Para: JackTaylor
JackTaylor:
JackTaylor diz:
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Qual é o produto, senhor?
Enviar
Última mensagem recebida em 08/10/2006 as 21:48.

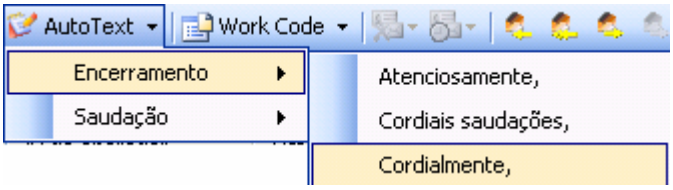
3 Digite uma resposta na caixa de mensagem.

4 Para inserir uma expressão predefinida no corpo de um item de trabalho:

a) Coloque o cursor onde desejar que a expressão apareça.

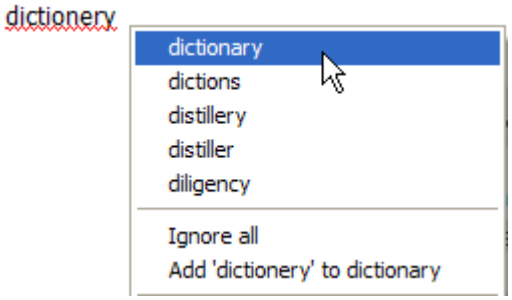
b) Clique na seta ao lado de 

e selecione uma expressão no menu suspenso.



5 Para verificar a ortografia de uma palavra específica no texto:

a) Clique com o botão direito do mouse na palavra sublinhada em vermelho. Nota: o Contact Center Express Desktop usa automaticamente o dicionário especificado em sua configuração através do parâmetro Dictionary File Name.



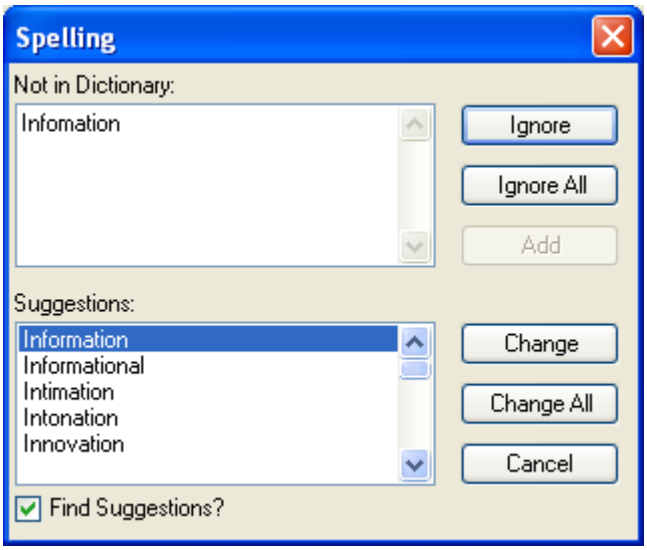
b) Selecione a ortografia correta.

6 Para verificar a ortografia de toda a mensagem ou do parágrafo de notas:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione Editar > Verificar Ortografia na barra de menus ou
- Pressione a tecla F7.

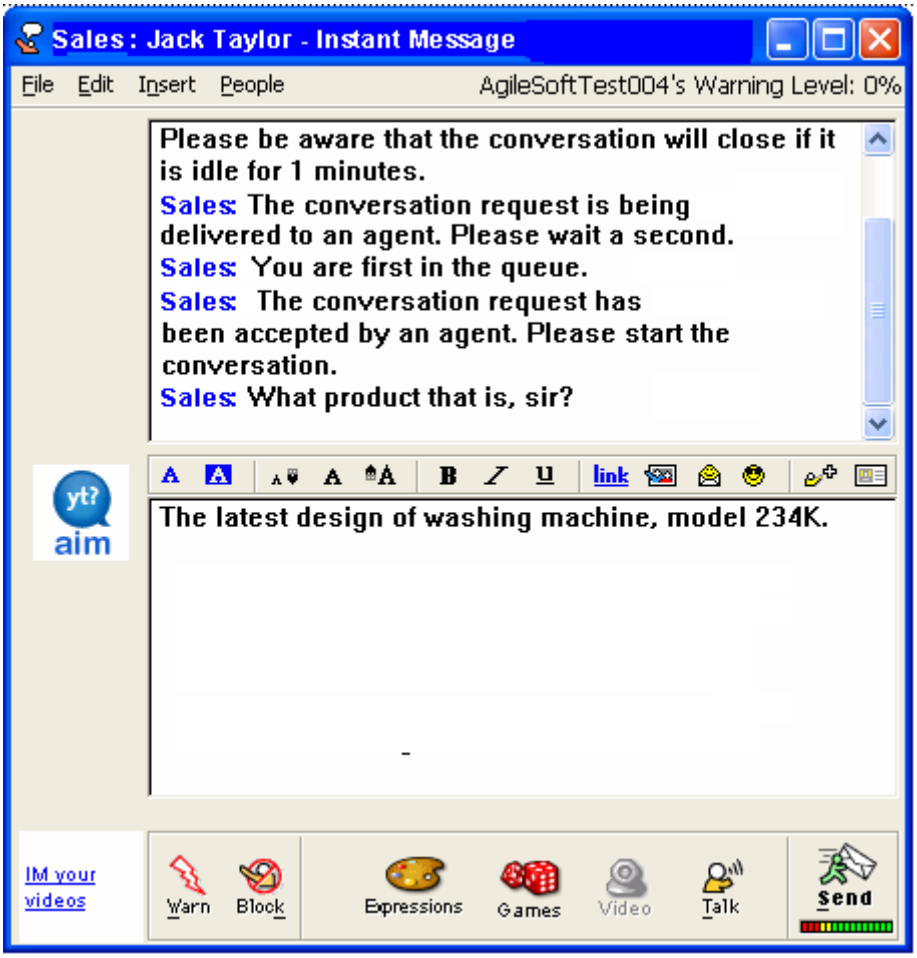
A caixa de diálogo Ortografia é exibida.



b) Se o Contact Center Express Desktop localizar um possível erro de ortografia, ignore ou aceite a alteração sugerida.

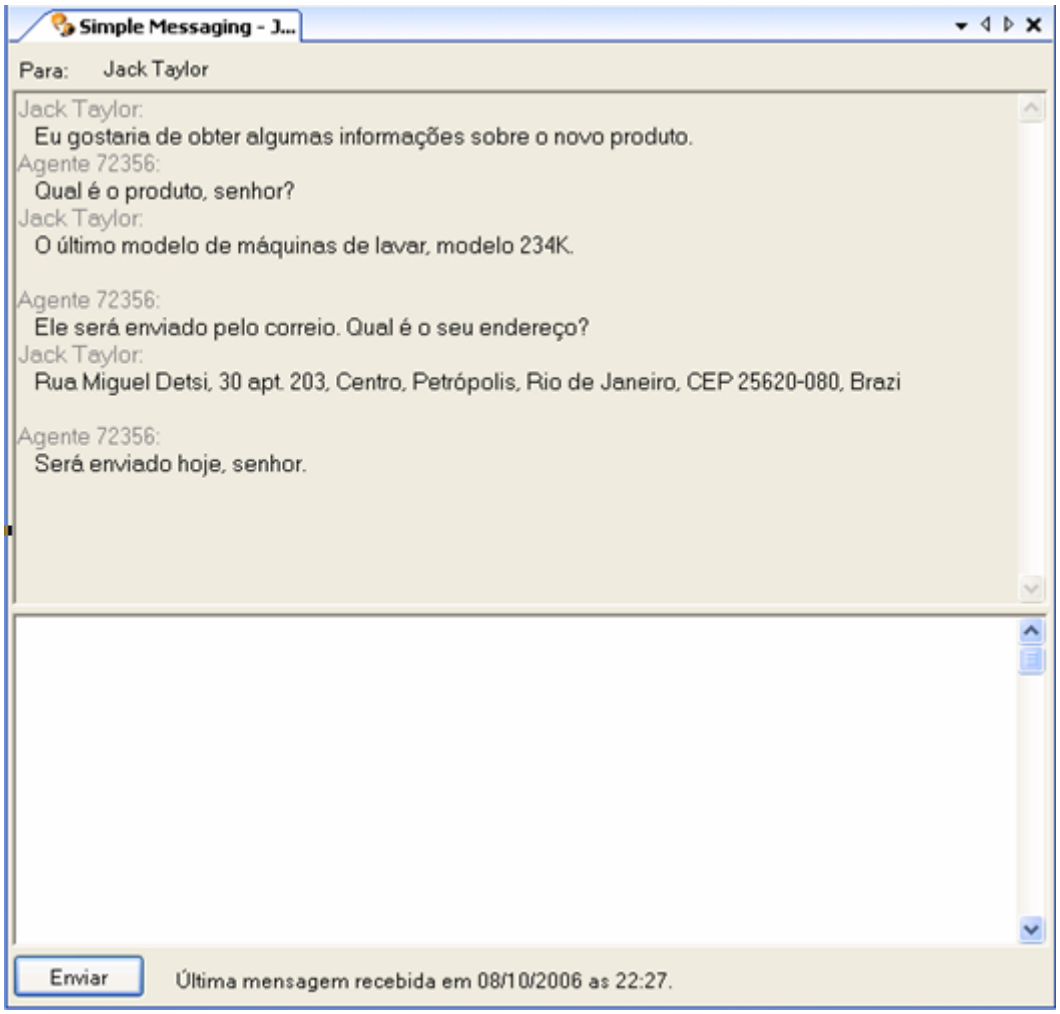
Quando for exibida a mensagem 'A verificação ortográfica foi concluída', clique em OK.

7 Clique no botão Enviar.


Sales : Jack Taylor - Instant Message
File Edit Insert People
AgileSoftTest004's Warning Level: 0%
Please be aware that the conversation will close if it is idle for 1 minutes.
Sales: The conversation request is being delivered to an agent. Please wait a second.
Sales: You are first in the queue.
Sales: The conversation request has been accepted by an agent. Please start the conversation.
Sales: What product that is, sir?
link
The latest design of washing machine, model 234K.
IM your videos
Warn
Block
Expressions
Games
Video
Talk
Send

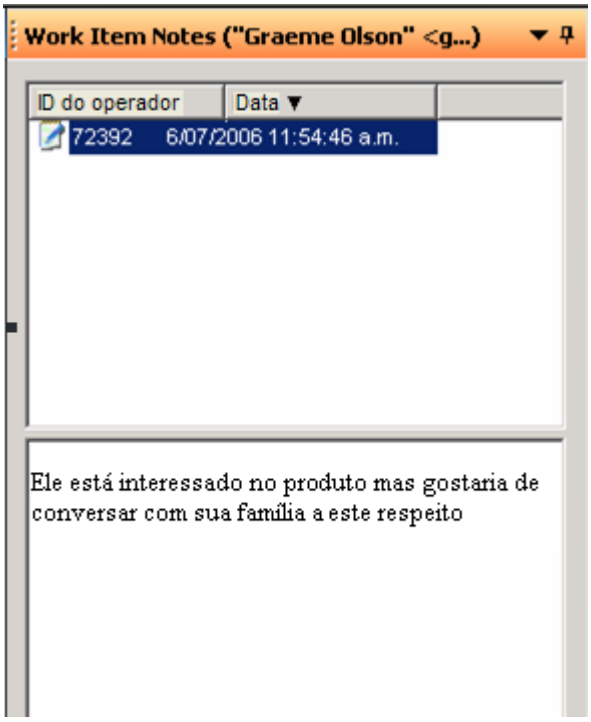
O cliente digita uma resposta e clica em Enviar.

8 Repita as etapas acima até o final do bate-papo via Web.


Simple Messaging - J...
Para: Jack Taylor
Jack Taylor:
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Agente 72356:
Qual é o produto, senhor?
Jack Taylor:
O último modelo de máquinas de lavar, modelo 234K.
Agente 72356:
Ele será enviado pelo correio. Qual é o seu endereço?
Jack Taylor:
Rua Miguel Detsi, 30 apt. 203, Centro, Petrópolis, Rio de Janeiro, CEP 25620-080, Brazi
Agente 72356:
Será enviado hoje, senhor.
Enviar
Última mensagem recebida em 08/10/2006 as 22:27.

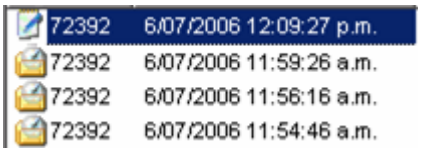
9 Para registrar notas para este item de trabalho:

a) Digite suas notas no campo inferior da janela Notas de Item de Trabalho. O Contact Center Express Desktop salva automaticamente as notas, aplicando uma data e hora ao item de linha na janela superior.


Work Item Notes ("Graeme Olson" <g...)
ID do operador
Data ▼
72392 6/07/2006 11:54:46 a.m.
Ele está interessado no produto mas gostaria de conversar com sua família a este respeito

Se o item de trabalho tiver um histórico de notas, essas notas serão automaticamente exibidas quando você selecionar o item de trabalho.

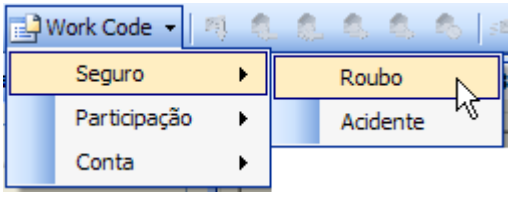
Por padrão, as notas são apresentadas em ordem cronológica, com os dados mais antigos no início e os mais novos no final. Para alterar a ordenação das datas, clique em



10 Para editar uma nota existente, simplesmente digite por cima. Nota: você só pode editar uma nota criada por você mesmo.

11 Para atribuir um código de trabalho ao seu item de trabalho, clique na seta ao lado de

e selecione um código no menu suspenso.



12 Para exibir o histórico de conversas desse cliente ou para recuperar um item de trabalho anteriormente suspenso ou fechado, vá para a ***janela History*** (veja "Usar a janela History (Histórico)" na página 123).

13 Para imprimir todas as informações relacionadas ao item de trabalho selecionado:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione **Editar > Imprimir** na barra de menus ou
- Pressione as teclas **Ctrl +P**.

A caixa de diálogo **Imprimir** é exibida.

b) Selecione as opções de impressão e clique em **Imprimir**.

Se você tiver mais de uma janela associada ao item de trabalho aberto, as informações de cada janela serão impressas. As informações das janelas são separadas por uma linha na página impressa.

14 Se desejar fechar o item de trabalho e encerrar a chamada, clique em .

15 Se desejar atender outra chamada, mas continuar sua conversa de mensagens instantâneas:

a) Clique em para liberar a chamada e tornar o terminal disponível.

Caso tenha efetuado logon usando o Auto-Acesso, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Disponível.

Caso tenha efetuado logon usando o Acesso Manual, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Trabalho Pós-Ligação. Para ficar disponível para receber outro item de trabalho, clique em .

Você pode usar este método de liberação de chamadas para receber e trabalhar em vários itens de trabalho simultaneamente.

b) Para alternar entre vários itens de trabalho, clique nas guias dos itens de trabalho.

16 Para fechar o item de trabalho, clique em .

Nota: o Contact Center Express Desktop exibirá normalmente os emoticons (expressões gráficas como, por exemplo, uma carinha sorridente) enviados a partir do aplicativo de mensagem instantânea do cliente. E mais, você pode enviar um emoticon de volta ao usuário se digitar a combinação de teclas associadas ao emoticon específico, por exemplo, :).

Processar itens de trabalho de SMS

➢ *Para receber e processar itens de trabalho de SMS:*

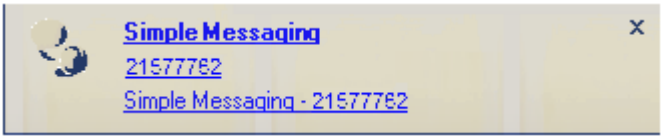
1 Inicie o Contact Center Express Desktop, faça logon e se coloque disponível para receber itens de trabalho.

Cliente

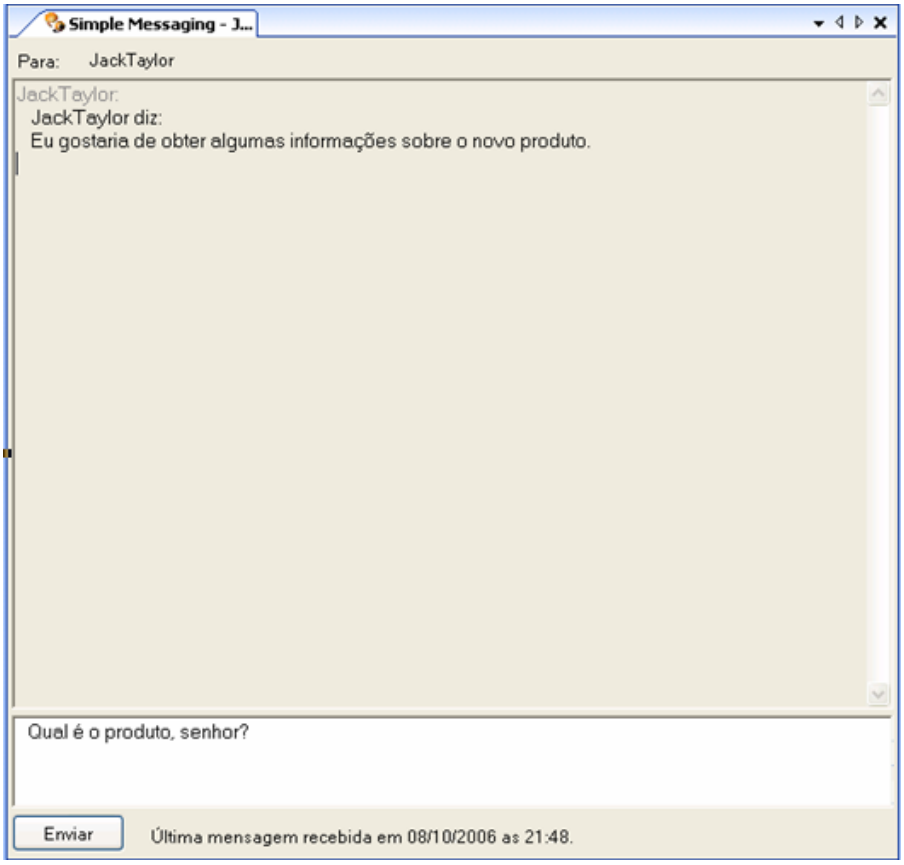
Para iniciar a conversa, o cliente envia um texto de SMS ao centro de contato a partir do celular. O Short Message Service Gateway envia a solicitação para o Simple Messaging Media Store, que cria um item de trabalho e o transmite ao Media Director para ser distribuído aos agentes.

2 Para atender a chamada, use um dos procedimentos a seguir:

- Clique em ou
- Clique no texto do alerta no canto inferior direito da área de trabalho.



Um item de trabalho como este será exibido:


Simple Messaging - J...
Para: JackTaylor
JackTaylor:
JackTaylor diz:
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Qual é o produto, senhor?
Enviar
Última mensagem recebida em 08/10/2006 as 21:48.

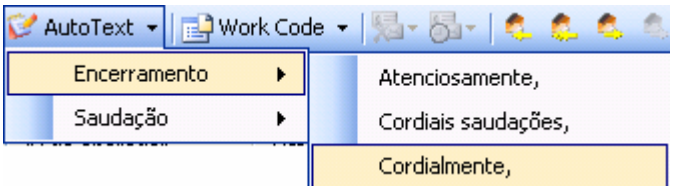
3 Digite uma resposta na caixa de mensagem.

4 Para inserir uma expressão predefinida no corpo de um item de trabalho:

a) Coloque o cursor onde desejar que a expressão apareça.

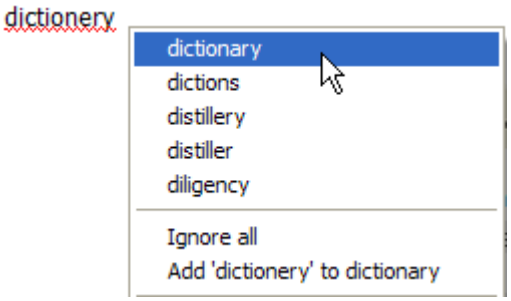
b) Clique na seta ao lado de

e selecione uma expressão no menu suspenso.



5 Para verificar a ortografia de uma palavra específica no texto:

a) Clique com o botão direito do mouse na palavra sublinhada em vermelho. Nota: o Contact Center Express Desktop usa automaticamente o dicionário especificado em sua configuração através do parâmetro Dictionary File Name.



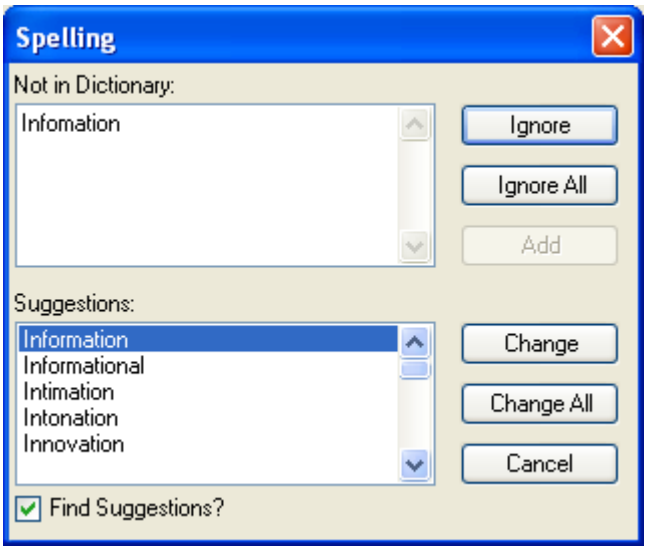
b) Selecione a ortografia correta.

6 Para verificar a ortografia de toda a mensagem ou do parágrafo de notas:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione Editar > Verificar Ortografia na barra de menus ou
- Pressione a tecla F7.

A caixa de diálogo Ortografia é exibida.



b) Se o Contact Center Express Desktop localizar um possível erro de ortografia, ignore ou aceite a alteração sugerida.

c) Quando for exibida a mensagem 'A verificação ortográfica foi concluída', clique em OK.

7 Clique no botão Enviar.

Por não saber o tempo que o cliente levará para responder, você pode encerrar a ligação (permitindo assim o recebimento de uma nova chamada) mantendo o item de trabalho aberto.

8 Para encerrar a ligação mantendo o item de trabalho aberto, clique em .

Caso tenha efetuado logon usando o Auto-Acesso, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Disponível.

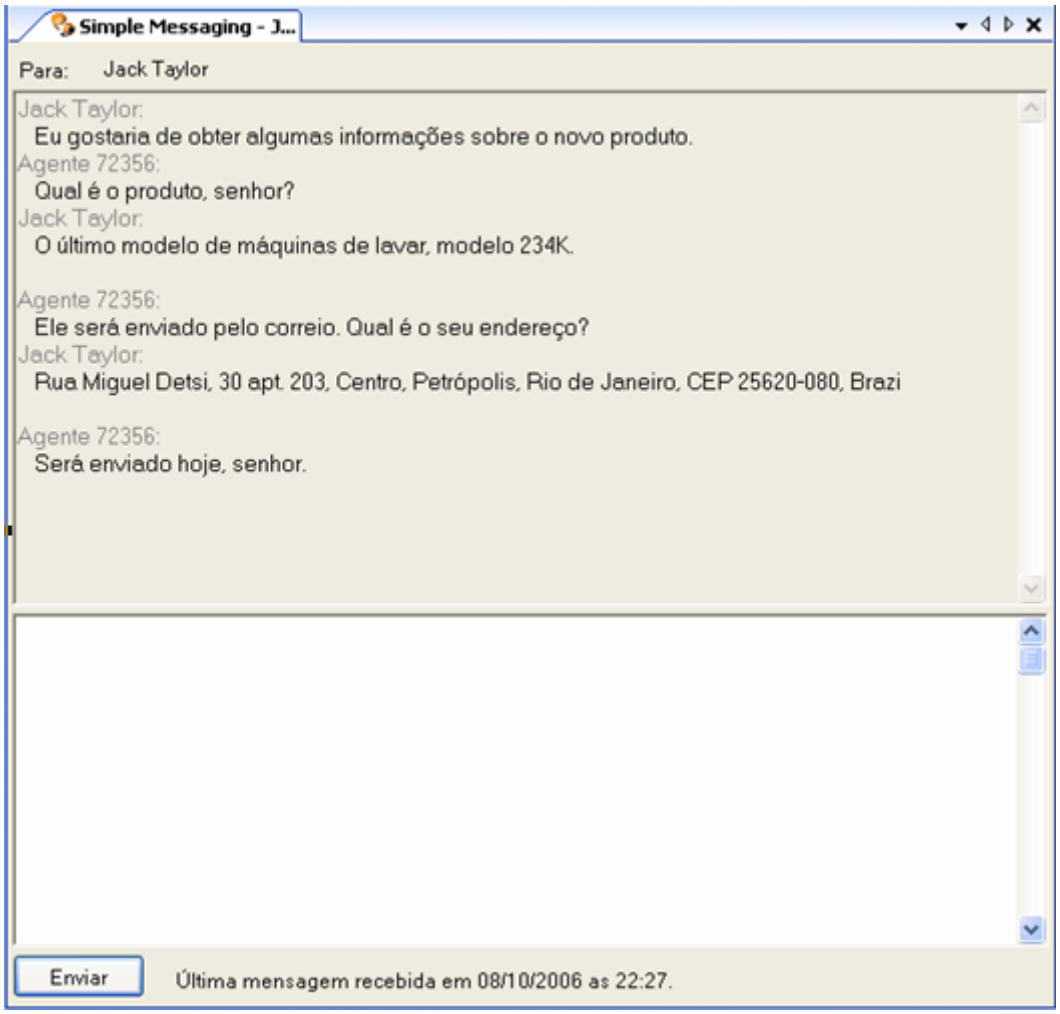
Caso tenha efetuado logon usando o Acesso Manual, o Contact Center Express Desktop o recolocará automaticamente no modo Trabalho Pós-Ligação. Para ficar disponível para receber outro item de trabalho, clique em .

Nota: você pode usar este método de liberação de chamadas para receber e trabalhar em vários itens de trabalho simultaneamente.

9 Quando o cliente do seu item de trabalho de SMS original responder, a guia de item de trabalho emitirá um alerta com setas para a direita em movimento.

10 Clique na guia do item de trabalho e responda à mensagem.

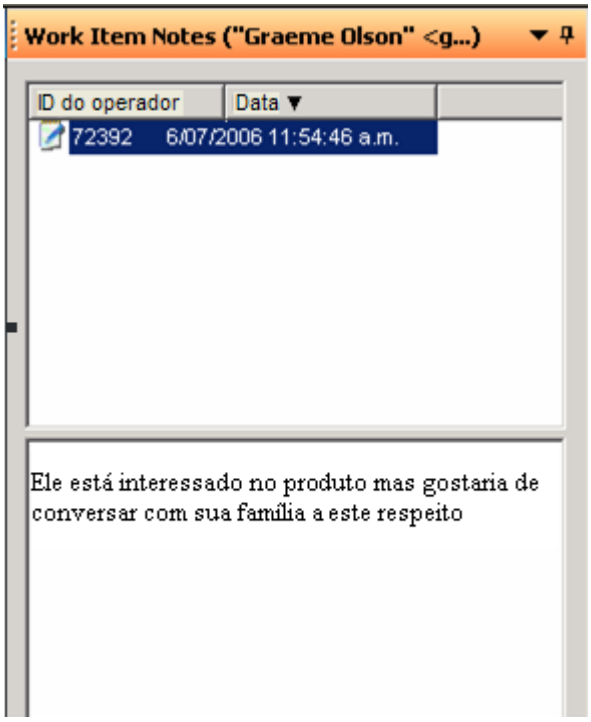
11 Repita as etapas acima até o final da conversa.


Simple Messaging - J...
Para: Jack Taylor
Jack Taylor:
Eu gostaria de obter algumas informações sobre o novo produto.
Agente 72356:
Qual é o produto, senhor?
Jack Taylor:
O último modelo de máquinas de lavar, modelo 234K.
Agente 72356:
Ele será enviado pelo correio. Qual é o seu endereço?
Jack Taylor:
Rua Miguel Detsi, 30 apt. 203, Centro, Petrópolis, Rio de Janeiro, CEP 25620-080, Brazi
Agente 72356:
Será enviado hoje, senhor.
Enviar
Última mensagem recebida em 08/10/2006 as 22:27.

Antes de fechar o item de trabalho, você pode querer salvar algumas notas sobre a consulta do cliente ou imprimir informações do item.

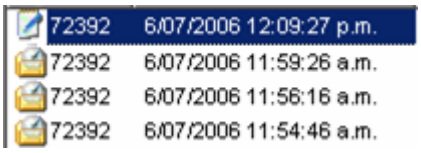
12 Para registrar notas para este item de trabalho:

a) Digite suas notas no campo inferior da janela Notas de Item de Trabalho. O Contact Center Express Desktop salva automaticamente as notas, aplicando uma data e hora ao item de linha na janela superior.


Work Item Notes ("Graeme Olson" <g...)
ID do operador
Data ▼
72392 6/07/2006 11:54:46 a.m.
Ele está interessado no produto mas gostaria de conversar com sua família a este respeito

Se o item de trabalho tiver um histórico de notas, essas notas serão automaticamente exibidas quando você selecionar o item de trabalho.

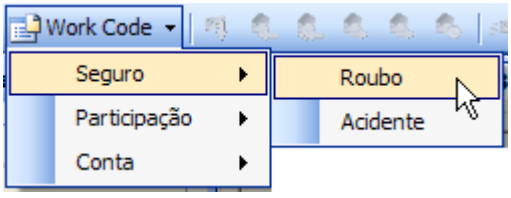
Por padrão, as notas são apresentadas em ordem cronológica, com os dados mais antigos no início e os mais novos no final. Para alterar a ordenação das datas, clique em



13 Para editar uma nota existente, simplesmente digite por cima. Nota: você só pode editar uma nota criada por você mesmo.

14 Para atribuir um código de trabalho ao seu item de trabalho, clique na seta ao lado de

e selecione um código no menu suspenso.



15 Para exibir o histórico de conversas desse cliente ou para recuperar um item de trabalho anteriormente suspenso ou fechado, vá para a ***janela History*** (veja "Usar a janela History (Histórico)" na página 123).

16 Para imprimir todas as informações relacionadas ao item de trabalho selecionado:

a) Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em ou
- Selecione **Editar > Imprimir** na barra de menus ou
- Pressione as teclas **Ctrl +P**.

A caixa de diálogo **Imprimir** é exibida.

b) Selecione as opções de impressão e clique em **Imprimir**.

Se você tiver mais de uma janela associada ao item de trabalho aberto, as informações de cada janela serão impressas. As informações das janelas são separadas por uma linha na página impressa.

17 Para fechar o item de trabalho, clique em .

Glossary of Terms

A

AutoTexto

Texto predefinido que pode ser inserido no item de trabalho atual para poupar tempo. O texto é categorizado por tópico e apresentado através de uma lista suspensa. Cada fila de media store tem sua própria lista de AutoTexto associada, portanto, independentemente do item de trabalho em processamento, as opções de AutoTexto serão relevantes.

C

Chamada fantasma

Chamada gerada por um aplicativo CTI sem terminal físico como ponto de origem.

I

Item de trabalho

Tarefa criada por um media store e enviada para um agente para processamento por meio do Media Director. A tarefa pode ser um email, uma sessão de bate-papo via Web ou uma solicitação de chamada de saída. O Media Director usa algoritmos de enfileiramento internos do Definity/MultiVantage/Avaya CM server para distribuir itens de trabalho (como chamadas fantasma) e misturá-los com chamadas de voz tradicionais.

A apresentação visual de uma interação quando é recebida pelo agente.

M

Media Director

Serviço que recebe itens de trabalho de aplicativos de media store, armazena esse itens em suas filas internas e usa algoritmos do Definity/MultiVantage/Avaya CM server para distribuir os itens para os agentes disponíveis. Um Media Director pode processar os itens de trabalho de vários media stores.

Media Proxy

Serviço, normalmente executado no mesmo computador do aplicativo cliente do Media Director, que recebe itens de trabalho do Media Director e os envia para aplicativos cliente com base no tipo de item de trabalho especificado (ou seja, o media store de origem).

Media Store

Um aplicativo que recebe requisitos de trabalho (itens de trabalho) de um determinado canal (p. ex., servidor de emails, servidor Web ou banco de dados SQL), processa esses requisitos e os coloca em fila no Media Director para distribuição aos agentes.

S

Smart Dial

Recurso que acrescenta automaticamente os códigos PSTN, IDD e STD necessários aos números de telefone a serem discados.

Índice

A

Acessar o correio de voz 96
Alterar configurações do iClarity 101
Atender ligação 82
Atender ligação em meio a outra ligação 84
Atualizar configuração 64
AutoTexto.....176

B

Base de conhecimento 7

Ch

Chamada fantasma 176

C

Colocar ligação em conferência 89
Conexão remota do .Net.....44
Configuração 24
Configuração de Work Codes 48
Contact Database.....105
Criar grupos horizontais de itens de trabalho 60
Criar grupos verticais de itens de trabalho 58

D

Desconectar outro participante.....93
Desligar-me da ligação.....92
Directory.....103

E

Encaixar janela de ferramenta 54
Encaminhar ligações.....95
Entrar em Habilidades 97
Enviar Todas Ligações 94
Enviar tons DTMF 86
Especificações do Contact Center Express....18
Exibir Ajuda do aplicativo 63
Exibir janela de ferramenta em forma de documento com guia.....57
Exibir registro de erros 62
Exibir todo o diretório 109

F

Fazer ligação 78
Fazer ligação em meio a outra ligação 80

G

Gerenciar ligações com o iClarity 100

I

iClarity 64, 99
Iniciar o Contact Center Express Desktop.... 50
Instalação 22
Instalar o aplicativo 23
Interface do Contact Center Express Desktop 51
Introdução 8
Item de trabalho 176

J

Janela History (Histórico)..... 121
Janela Presence (Presença) 124

L

Licenciamento 12

M

Media Director..... 68, 176
Media Proxy 176
Media Store..... 176
Multimídia 129

N

Navegar pela tabela 107
Navegar pela tela 58
Notas de sessão 117

O

O que é a janela History (Histórico)? 122
O que é a janela Presence (Presença)?..... 125
O que é o Contact Center Express Desktop? .. 9
O que é o Directory?..... 104
O que são notas de sessão? 118
Ocultar janela de ferramenta..... 55
Operação 49

P

Parâmetros configuráveis..... 27
Personalizar o idioma 44
Prefácio 7

Processar itens de trabalho de bate-papo via Web.....143
Processar itens de trabalho de email.....130
Processar itens de trabalho de Preview Contact 138
Processar itens de trabalho de SMS 170
Processar itens de trabalho do AOL Instant Messenger.....160
Processar itens de trabalho do MSN Messenger 151
Procurar nome 78, 87, 89, 112, 132, 134
Procurar um número de telefone 116

R

Redimensionar janela 53
Registro de erros.....14
Requisitos do sistema 15
Reter ligação.....85

S

Session Notes (Notas da Sessão).....69
Smart Dial 176
Suporte a idiomas 16

T

Telefonia.....70, 77
Terminar ligação 81
Transferir ligação 87

U

Usar a janela History (Histórico)123, 137, 142, 149, 158, 168, 174
Usar a janela Presence (Presença).....127
Usar notas de sessão.....119
Usuário 72
Utilização do iClarity 99

V

Visão geral da configuração.....25
Visão geral do recurso de procura.....110
Voz 74

W

Windows XP Professional SP2 17